



## RELATION CLIENT

### FICHE PROGRAMMATION

#### ACCUEILLIR LES CLIENTS, MAITRISER LES TECHNIQUES DE VENTE, APPREHENDER LES SITUATIONS DELICATES

##### Public

Vendeur(euse), Toute personne en charge d'accueil téléphonique et/ou physique

##### Prérequis

- Aucun

##### Objectifs pédagogiques

- Positionner le client au cœur de la démarche commerciale.
- Adapter son comportement et sa communication.
- Désamorcer les situations conflictuelles .

##### Contenu

##### **Module 1 : INTÉGRER L'ACCUEIL DANS UNE STRATÉGIE D'EXPÉRIENCE CLIENT**

Différencier et expliquer les différentes phases de l'accueil  
Identifier et s'adapter aux différents profils et besoins des clients  
Lister les différents besoins de ceux-ci et décrire leurs attentes et motivation  
Formuler mes missions à chaque phase de l'accueil

##### **Module 2: CONDUIRE UN ENTRETIEN DE VENTE EN UTILISANT LA RÈGLE DES « 6C »**

Préparer l'entretien et découvrir les besoins client  
Gagner la confiance de son interlocuteur par une découverte orientée sur les besoins et motivations client  
Répondre aux objections et conclure positivement  
Contractualiser les accords

##### **Module 3 : MAÎTRISER UNE SITUATION CONFLICTUELLE**

Comprendre l'origine du conflit  
Adopter une communication positive pour prévenir les situations difficiles  
Connaître les mécanisme de résolution de conflits  
Maîtriser ses émotions