
Programme de Formation

Recommandation client : transformer votre satisfaction en business

Description

Avec cette formation, vous allez découvrir de nouvelles approches en prospection commerciale, vous les approprier et les mettre en application sur le terrain.

Points Forts

Formation recommandation client : confiance en soi, valorisation relation client, argumentaires personnalisés, méthodes ludiques interactives, auto-analyse. Développement prescription commerciale efficace.



Public visé

- Toute personne souhaitant maîtriser la recommandation pour augmenter ses rendez-vous ou ses ventes



Objectifs pédagogiques

- Valider la satisfaction client et y rebondir
- Instaurer un climat de confiance et de partenariat avec le client
- Différencier la prescription et la recommandation
- Construire une trame appropriée afin de faciliter la prise de recommandation
- Appliquer les méthodes de référencement dans le but d'obtenir des noms de prospects
- Comprendre que cette méthode facilite la conquête et permet un choix de ses prospects et un développement de son portefeuille
- Répondre aux éventuelles objections clients

Organisation

Durée : 7 heures

Mode d'organisation : Présentiel

Contenu pédagogique



Description

- L'apprenant est directement impliqué :
 - Réflexion individuelle et collective sur les avantages et les inconvénients de la prescription et la recommandation
 - Personnalisation des outils d'apprentissage mis à disposition
 - Travail sur la confiance en soi et la valorisation de la relation client en appui avec la satisfaction
 - Préparation d'un argumentaire collectif et individuel
 - Auto-analyse
- La mise en œuvre de jeux (quizz, sondages, brainstorming...) dans le mode d'apprentissage a pour objectif de :
 - Redonner de la confiance en permettant le droit à l'erreur
 - Ancrer les savoirs



Prérequis



- Un questionnaire de positionnement sera réalisé au préalable pour adapter la formation à vos besoins



Modalités pédagogiques

- Exercices concrets
- Cas pratiques
- Quiz d'évaluation des connaissances



Moyens et supports pédagogiques

- La mise en œuvre de jeux (quizz, sondages, photolangage, brainstorming...) dans le mode d'apprentissage a pour objectif de : Accroître les compétences et augmenter l'attention, Former plus rapidement sur des concepts (techniques de vente et de négociation), Redonner de la confiance en permettant le droit à l'erreur, Ancrer les savoirs
- La formation se découpe en 3 séquences :
 - Diagnostic (cerner le niveau de connaissance des participants, entreprendre, réfléchir),
 - Investigation (résolution de problèmes, échanges argumentés),
 - Simulation (exercices, mises en situation), Auto-évaluation



Modalités d'évaluation et de suivi

- Positionnement en amont de la formation :
 - Un quiz de consolidation des pré-requis sera administré en amont de la formation
- Suivi « pendant » :
 - Feuilles de présence
 - Exercices pratiques
 - Évaluation « fin de formation »
 - Évaluation des acquis en fin de formation
 - Formulaire d'évaluation de la formation
- Évaluation à froid :
 - Suivi post-formation : Questionnaire de satisfaction à j+60