

PUBLIC : Personnel des agences d'interim

DUREE : 1 jour

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- X Développer une manière relationnelle différenciée pour obtenir de meilleures performances et une clientèle plus « fidèle » en instaurant une relation de partenaire « vrai » sur du long terme.
- X De personnaliser la relation en développant de nouveaux services « sur mesure »

PROGRAMME

S'ADAPTER À TOUS LES PROFILS DE CLIENTS	PERSONNALISER SON ARGUMENTATION TOUT AU LONG DE LA RELATION
<ul style="list-style-type: none"> • Connaitre la segmentation des clients de mon portefeuille local : <ul style="list-style-type: none"> - Dilemme - Poids mort - Star - Vedette • Avoir conscience l'état de son fichier <ul style="list-style-type: none"> - les actions pour mieux équilibrer (construction pyramide) • Se dévêtir du costume de « vendeur » et endosser la tenue de conseiller/ partenaire • Prendre conscience de l'évolution effective ou potentielle des profils de mes clients. <ul style="list-style-type: none"> - Prendre conscience de leurs attentes et de l'évolution des comportements des clients - Comment agir avec empathie avec eux ? • Adopter une approche commerciale bienveillante personnalisée <ul style="list-style-type: none"> - Par des actions personnalisées auprès de mes clients en fonction de leur place dans ma segmentation - Prendre le temps pour une vraie écoute – à tous les stades de la relation et à tous les interlocuteurs - Etablir des bilans intermédiaires et adopter des outils d'aide à la satisfaction client (fiche scanner) - S'entraîner à utiliser tous les ressorts du questionnement : questions d'opinions, questions de fait et questions d'évolution (grille de questionnement) 	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre appui sur les motivations du client pour développer des arguments « sur mesure » et construire la nouvelle argumentation • Décoder les catégories de motivations qui poussent le « client » à vous garder comme partenaire • Traiter les objections honnêtement pour lever les freins à l'engagement • Cas pratiques <ul style="list-style-type: none"> - Sur l'aide à la gestion commerciale et administrative des dossiers clients - Sur l'apport de services leur permettant une valorisation de votre travail - Sur l'apport de services leur permettant une valorisation auprès de leurs propres clients finaux - Sur l'apport de services divers leur facilitant leur travail du quotidien

DEMARCHE ET PEDAGOGIE

Tout au long du processus de la formation, nous privilégions un ensemble d'exercices, d'ateliers et de méthodes pour **rendre les stagiaires acteurs de leur formation**.

- Moments d'**écoute**, d'**échanges** avec les participants et de mise en commun des expériences
- Les apports théoriques nécessaires seront suivis de **groupes de travail** pour **mise en application et expérimentation** à l'aide de jeux de rôle et mises en situations (basées sur les cas concrets rencontrés) filmées et débriefées en commun
- Des **ateliers de découverte** et de travail sur les items de la formation

ACCOMPAGNEMENT

Suivi pédagogique post formation, assuré à distance par la formatrice, pour optimiser le processus d'acquisition.

CONTACT

mylene@beze-formation.fr
06 74 24 62 74

Myline Beze Formation
524 Les Combettes
33650 Saint Morillon