



ECOUTEZ POUR MIEUX VENDRE - DIGITAL COACHÉ

AAB030C

5h30 dont 2h de coaching 990,00 €^{HT}

Objectifs

Savoir pratiquer l'écoute active aux différentes étapes de l'entretien de vente

Profil Stagiaire(s)

Vendeur BtoB, vendeur BtoC, négociateur commercial.

Profil Animateur(s)

Spécialiste confirmé de la vente.

Concepteur des modules

Expert de la thématique et du coaching à distance.

Contactez-nous

Conseiller formation
09 88 66 10 00
inscriptions@demos.fr



MODULES

L'écoute active, clé de la relation client

Face au client, l'écoute du vendeur est trop souvent sélective : il ne retient que les informations qui lui paraissent intéressantes. Il se concentre sur sa prochaine question, sur ce qu'il va dire mais pas assez sur la réponse du client.

Découvrir les attentes de mon client grâce aux techniques d'écoute active

L'excellence commerciale passe par le changement de paradigme dont le commercial doit faire preuve : passer de la vente d'un produit ou d'un service précis qui correspond à son objectif commercial à la vente du produit ou du service qui correspond précisément aux attentes du client.

Les techniques d'écoute active face aux objections de mon client

Une objection ne représente pas en soi une situation de blocage. Mais, si elle n'est pas résolue efficacement, elle peut y mener. Il est donc primordial pour le commercial de l'écouter activement, de façon à comprendre les raisons pour lesquelles elle est émise et trouver ainsi la réponse adéquate.

Les techniques d'écoute active en situation difficile : réclamation/conflit

Dans sa relation client, le commercial peut vivre des situations délicates : le client lui adresse une réclamation ou même entre en conflit avec lui. L'écoute dite « active » permet d'accueillir ces situations dans les meilleures conditions pour pouvoir ensuite les régler efficacement.



ECOUTEZ POUR MIEUX VENDRE - DIGITAL COACHÉ

AAB030C

5h30 dont 2h de coaching 990,00 €^{HT}

Structure

Dès validation de son inscription par DEMOS, l'apprenant reçoit par mail une confirmation d'accès sur le « HUB de formation à distance DEMOS ». Cet accès est personnel et sécurisé par un mot de passe.

Durant la validité de son programme, l'apprenant se forme en réalisant, 100% à distance et à son rythme, ses modules eLearning.

A tout moment, il peut solliciter le service d'Assistance Demos pour toute question d'ordre technique ou fonctionnel (prise en main de la solution).

L'apprenant est coaché par un expert Demos qui, au travers de séances de coaching téléphoniques de 30 mn, l'aide à transposer les acquis de la formation dans son cadre professionnel et personnel.

Ces séances sont planifiées lors de la prise d'inscription et sont confirmées par mail 48h avant.

La synthèse des séances est accessible uniquement via l'accès sécurisé de l'apprenant.

A l'issue de la validité de son programme, l'apprenant reçoit, par mail, un certificat de réalisation conforme à ses réalisations.

A l'issue de son programme, l'apprenant est invité à répondre à un questionnaire de satisfaction.

Méthode pédagogique

Améliorer la performance du vendeur par une écoute active lors du cycle de vente.