Pôle Régional d'Innovation et de Développement Economique Solidaire

FORMATION

« Renforcer sa relation client pour développer les ventes »

Durée : *2 jours (1 j + 1 j)*
Dates : *24 septembre et 8 octobre 2012*
Lieu *: Aubagne*

Public
Adhérents d'Activargile Provence

Objectifs

- Améliorer son aisance relationnelle à chaque étape de la vente et dans chaque espace de vente (boutique, marché potier, salon).
- Maîtriser les différentes étapes d'un entretien de vente.
- Argumenter et défendre son offre pour développer ses ventes.
- Savoir entretenir la relation commerciale et fidéliser ses clients.
- S'entraîner à perfectionner chaque étape de sa démarche commerciale.

Les +
de la formation

Une formation-action opérationnelle, avec un training intensif, pour renforcer votre relation clients dans votre espace de vente.

Une pédagogie active et participative alternant des apports théoriques, des cas pratiques et des **simulations d'entretiens de vente adaptées aux entreprises de la filière argile**.

Des outils opérationnels : auto-diagnostique de votre relation commerciale, fiches pratiques sur les étapes de la vente.

Des conseils personnalisés : l'intervenante réalise un suivi à distance (téléphone ou skype) d'une heure à l'issue de la formation afin de renforcer vos acquis.

Modalités
pratiques

Participation financière de l'entreprise : 56 € TTC. *Ce tarif ne comprend pas les déjeuners et les trajets.*

Prise en charge du coût complémentaire de la formation: selon votre OPCA (FAF Chambre Régionale des Métiers et de l'Artisanat pour les artisans, ou autre) et par les Ateliers d'Art de France pour les artistes membres.

Pour vous inscrire : Envoyez le bulletin d'inscription à Activargile Provence | Anne d'Isoard | 290 Traverse de la Vallée, 13400 Aubagne | Tél : 04 42 70 35 54 | Fax : 04 42 01 03 95
email : adisoard@activargile-provence.com.

Pour toute information, n'hésitez pas à contacter Anne d'Isoard, Assistante au PRIDES Activargile Provence au **04 42 70 35 54**.

Développer les compétences | Les formations Activargile

Chambre de Métiers et de l'Artisanat Région PACA

ATELIERS D'ART DE FRANCE

Contenu de la formation

Jour 1

L'accueil et l'image produite

- **De l'accueil à la vente, repérer ses responsabilités**
- **Les postures et attitudes favorisant une bonne image**
- **Trouver le plaisir de vendre**
- **Sa contribution à l'image perçue par le client**
- **Les attitudes et expressions à éviter et celles à favoriser**

>>> Simulations à chaque étape correspondant aux réalités vécues par les professionnels de la filière argile

>>> Utilisation de fiches pratiques pour se positionner

Les freins à la communication

- **Les répercussions de la parole et la mesure des différents écarts entre l'émetteur et le récepteur**
- **Comprendre le cercle vicieux des « à priori » et les incidences sur les ventes**

La découverte et l'écoute disponible

- **Les techniques de questionnement efficace et les résultats attendus**
- **Utiliser la communication verbale et non verbale pour approfondir la relation**
- **Les techniques de synthèse et de reformulation**

Entrainement : simulations d'entretiens de vente

>>> Simulations filmées : évaluation de ses points forts et de ses axes de progrès

Auto analyser sa relation commerciale

- **Définition de ses axes de progrès et d'un objectif de chiffre d'affaires**
- **Auto-diagnostiquer ses entretiens de vente à l'aide d'un outil utilisé durant l'inter-session**

Jour 2

Débriefing sur les objectifs personnalisés travaillés durant l'intersession

- **Analyse des points forts, des difficultés et des évolutions rencontrées dans ses relations commerciales**

Quand le produit devient outil de communication : l'argumentation adaptée

- **Positionner son offre par une bonne connaissance du marché**
- **Construction du CPAB (caractéristiques, propriétés, avantages, bénéfices client) à partir des produits vendus par les participants**

  >>> Cas pratiques : Travaux en sous groupes avec les produits des participants.

  >>> Simulations filmées : évaluation de ses points forts et de ses axes de progrès.
- **Entraînement à l'argumentation efficace du produit**
- **Schéma historique de la vente**

Identifier et traiter les objections avec confiance en soi

- **Traiter les objections en gardant un bon climat**
- **Comment se comporter face à un client agressif ?**

  >>> Cas pratiques : Travail collectif pour lister les objections,...

De la conclusion à l'engagement du client

- **Les ventes complémentaires**
- **Se constituer un fichier clients**

Suivi

Accompagnement individuel d'une heure à distance

Analyse des points forts, des difficultés et des évolutions observées dans la mise en œuvre des acquis sur le terrain