

## Public et prérequis

Tout public

Aucun

## Les objectifs

- Adopter un comportement commercial efficace et développer son sens de la relation client
- Acquérir les bons réflexes pour écouter, argumenter, convaincre
- Collaborer avec tous les services commerciaux : avant-vente, après-vente, ingénieurs et techniciens en contact avec les clients

## Les méthodes pédagogiques et d'encadrement

Alternance d'apports théoriques, de cas pratiques, et de mises en situation

L'AFPI acm Formation atteste que nos formateurs disposent d'un parcours professionnel significatif en lien avec l'action de formation et de compétences pédagogiques leur permettant de dispenser ce programme.

## Programme

### Appels téléphoniques

- Gérer les appels téléphoniques
- Prendre des messages, réservations, confirmations, changements, informations

### S'approprier les techniques de vente

- Découvrir les attentes, les besoins et les motivations des clients
- Comprendre les circuits de décision
- Développer sa capacité d'écoute, savoir poser les bonnes questions
- Savoir présenter une offre, la valoriser
- Argumenter et répondre aux objections
- Aider le client à prendre une décision

### Négocier et développer la satisfaction client

- Identifier son comportement de négociateur
- Maîtriser les différentes étapes de la négociation
- Identifier les intérêts communs
- Envisager des solutions et des alternatives

### Assurer le suivi et la mise en place des décisions

- Coordonner les actions avec les autres services de l'entreprise
- Savoir informer le client et les différentes parties prenantes

### CENTRES DE FORMATION

**Lille, Boulogne, Hénin-Beaumont, Valenciennes, Maubeuge, Cambrai, St-Omer, Calais, Béthune**

### DURÉE DE LA FORMATION

**2 jours**

### ACCUEIL PSH

**Formation ouverte aux personnes en situation de handicap. Moyens de compensation à étudier avec le référent handicap du centre concerné.**

## Les + afpi

- 1300 Jeunes formés par an
- 600 contrats d'alternance à pourvoir
- 750 entreprises partenaires
- Accompagnement individualisé
- Diplômes reconnus par l'Etat

- Savoir-être, management, sécurité
- Pédagogie innovante (par projets, en îlots, projet Voltaire, Olympiades des métiers)
- Equipement en machines modernes qui préparent aux métiers de demain

### 10 CENTRES

dans le Nord Pas-de-Calais situés au coeur des bassins industriels et d'emploi

- Mettre à jour les bases de données clients et assurer la traçabilité des informations

## Modalité d'évaluation

- Attestation

## Suivi de la formation

Le suivi de l'exécution de l'action se fait par :

- L'émargement de feuilles de présence par chaque stagiaire.
- La fiche d'évaluation de stage

## Version documentaire

PR5/ENR/01 V.3