

Maîtriser sa relation commerciale à distance

Le contexte actuel exceptionnel nous oblige à repenser notre stratégie commerciale. Il est nécessaire de faire évoluer son approche commerciale et d'intégrer la relation distancielle comme étant un nouveau vecteur de business.

LA FORMATION

Prérequis

Avoir une expérience commerciale

Objectifs de la formation

- Prendre conscience de la nécessité de faire évoluer son approche commerciale
- Renforcer l'interaction dans le cadre de la DPO, intégrer le distanciel dans son PAM et ses points fixes (succès, difficultés, résultats et perspectives)
- Installer la relation à distance avec chaque client, argumenter et lever les freins
- Faire de la relation distancielle un nouveau vecteur de Business à court et moyen terme
- Adapter les fondamentaux de la vente, la communication verbale et « non verbale » à la relation à distance

Durée

7 heures

Public

- Commerciaux, technico-commerciaux, chargés de relation clients
- Toutes personnes ayant une activité commerciale

Tarif inter : 230 € Net de taxes

Tarif intra : sur devis

Organisation

Formation en groupe de 5 à 10 personnes

LE PROGRAMME

- Adapter sa relation commerciale à distance
- Les grandes différences entre présentiel et distanciel, les pièges à éviter et les bonnes pratiques
- Quels clients cibler, en fonction de quelles priorités et avec quelle fréquence ?
- Comment présenter au client la nouvelle organisation et trouver le bon média pour mener sa visite
- Choisir les bons supports pour renforcer la qualité de la visite à distance
- Transposer les fondamentaux de la vente dans une relation à distance (ce qui restera identique et ce que l'on doit faire évoluer)
- Comment gagner en efficacité dans la préparation de ses appels, préparer ses visios en 3 clics (CRM)?
- Mettre en place une démarche de prospection efficace à distance (susciter l'intérêt du prospect et lever les objections)
- Maîtriser les codes de la communication à distance (fond message et forme mise en scène)
- Partage des rôles ATC TCA (osmose) dans la relation à distance
- Intégrer la relation à distance dans mon PAM et mes points fixes
- Petits pas individuels et mesure satisfaction

LES MODALITES ET DELAIS D'ACCES

Modalités :

Formation 100% en présentiel réalisée au sein de la CCI du Pays d'Arles. Cette formation peut être réalisée en inter ou en intra-entreprise

- Délais :

- Pour les formations planifiées, se reporter au planning prévisionnel de formation
- Pour les formations à la demande, délai d'accès sous 20 jours après la première prise de contact
- Mise en place de la formation dans un délai de 2 mois maximum

▪ ACCESSIBILITE AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

- L'ensemble de nos locaux sont adaptés aux personnes en situation de handicap
- Un accompagnement spécifique est possible après étude avec notre référent handicap

▪ LES MOYENS ET METHODES PEDAGOGIQUES MOBILISES

- La formation alterne des temps d'explication sous forme d'exposé et d'échanges avec vidéos projections et des temps de mise en situation sous forme de jeu de rôles
- La formation se déroule au sein de la CCIPA dans une salle équipée d'un vidéo projecteur, d'un tableau blanc, d'une connexion Wi-Fi et de tablettes

▪ LES MODALITES D'EVALUATION ET DE CERTIFICATION

- Tout au long, un contrôle des connaissances est réalisé au travers de questionnaires et de cas pratiques afin d'évaluer la progression de l'apprenant et ses éventuelles difficultés
- Nous soumettons également un questionnaire d'évaluation qui nous permet de mesurer la qualité perçue de la prestation et si la formation a répondu aux besoins et attentes exprimés
- Une attestation de formation est délivrée à chaque participant

▪ SUITE DE PARCOURS POSSIBLE ET DEBOUCHES

Possibilité de compléter votre parcours avec les formations suivantes :

- Conquérir de nouveaux clients à distance
- Développer la qualité au service du client
- Gérer les situations difficiles liées à l'accueil du public
- Mener une négociation commerciale

▪ LES CONTACTS

Responsable Pédagogique : Karine Ricart - @ : formation@arles.cci.fr – Tél. : 04.90.99.08.08

Responsable de la Formation : Didier Krief - @ : formation@arles.cci.fr – Tél. : 04.90.99.08.08

Responsable Administrative : Karinne Bousquet - @ : formation@arles.cci.fr – Tél. : 04.90.99.08.08

Référent Handicap : Céline Bousquet - @ : formation@arles.cci.fr – Tél. : 04.90.99.08.08