



Cds Conseil & Formation
Créateurs de Solutions

Gérer la relation commerciale



Objectif

Maîtriser la gestion de la relation commerciale avec un client

Le programme

“ L'entreprise

- “ Les grandes fonctions de l'entreprise et leurs interactions
- “ Les leviers commerciaux

“ Le client

- “ La place du client dans l'entreprise
- “ Le rôle économique du client
- “ Le service client
- “ La satisfaction du client

“ Identifier les clients et leurs besoins

- “ Les styles comportementaux
- “ Les styles sociaux
- “ Le type familial
- “ Les classes d'âge

“ L'accueil client

- “ Le lieu de l'accueil
- “ Les personnes de l'accueil
- “ La relation d'accueil
- “ La communication

- “ La communication non verbale

“ Les composantes de la relation commerciale

- “ Créer la relation de confiance
- “ Identifier les besoins
- “ Proposer les produits adaptés
- “ Gérer le temps
- “ Valider la satisfaction du client

“ Les différents types de relation commerciale

- “ L'information
- “ La prospection
- “ La vente
- “ La fidélisation
- “ Les relances
- “ Les suivis
- “ Les encaissements

Les participants

Assistantes commerciales
Toute personne impliquée dans la relation commerciale

La durée

2 jours soit 14 heures