



### Objectifs de la Formation

S'adapter aux nouvelles attentes des clients en termes d'Expérience d'achat  
Acquérir ou développer des techniques et outils de vente  
Maîtriser les étapes d'une interaction de vente pour offrir une expérience client unique

### Public

Tout professionnel dont la mission est de vendre un produit ou un service.

### Pré-requis

Cette formation ne nécessite aucun pré-requis.

### Programme

- 1- Fondamentaux de la Fidélisation et de l'Expérience Client
  - ✓ Expliquer les enjeux de la Fidélisation et de l'Expérience Client
  - ✓ Situer son rôle de Conseiller de Vente face à ces enjeux

Mise en situation et Partage d'expérience sur le vécu de Client.e

- 2- Méthode des 4C
  - ✓ Lister les 4 étapes de la Méthode 4C

Mise en situation : « La Vente idéale »

- 3- 1° étape des 4C
  - ✓ Expliquer l'importance de la prise de contact
  - ✓ Créer un climat de confiance avec le.a Client.e

Mise en situation et Trainings Coachés « Prise de Contact »

- 4- 2° étape des 4C
  - ✓ Appliquer les techniques de questionnement pour identifier les besoins des Clients.es
  - ✓ Identifier les motivations d'achat des Clients.es
  - ✓ Créer un lien de confiance avec le.a Client.e

Mise en situation et Trainings Coachés « Prise de Contact + Connaître son.a Client.e »

- 5- 3° étape des 4C
  - ✓ Construire une proposition adaptée aux besoins et motivations d'achat des Clients.es
  - ✓ Formuler une solution complète visant à satisfaire et fidéliser le.a Client.e

Mise en situation et Trainings Coachés « Prise de Contact + Connaître son.a Client.e + Convaincre son.a Client.e »

- 6- 4° étape des 4C
  - ✓ Consolider la relation de confiance établie avec le.a Client.e
  - ✓ Finir l'interaction par une expérience exceptionnelle

Mise en situation et Trainings Coachés « Prise de Contact + Connaître son.a Client.e + Convaincre son.a Client.e + Consolider la Relation avec le.a Client.e »

### Modalités et délais d'accès

Contactez nous pour de plus amples informations. Nous reviendrons vers vous sous 48 heures.

Dans sa forme la plus simple, cette formation peut être mise en place sous un délai de 4 semaines minimum.

Elle peut aussi être adaptée à un besoin de formation spécifique à votre entreprise sur le sujet. Il faudra alors ajouter un budget et un délai d'ingénierie pédagogique qui varieront selon votre attente.

### Tarifs

Inter-entreprise (Présentiel)-> 1390€ HT par personne

Intra-entreprise (dans vos locaux) -> 4950€ HT (Prix pour 9 participants maximum)

Sur Mesure -> Nous contacter

### Personnes handicapées

Nous portons une attention particulière à ce que nos formations puissent être accessibles aux personnes en situation de handicap.

Nous restons à votre écoute pour étudier toute demande et adapter notre pédagogie.

Date d'actualisation de la fiche : 29/08/2021