

Commerciaux : adaptez votre communication à votre client

-Référence: **CV-67**

-Durée: **2 Jours (14 Heures)**

Les objectifs de la formation

- Communiquer efficacement avec tout type de client
-
- Renforcer son impact commercial en face-à -face
-
- Repérer et désamorcer les situations d'incompréhension
-

A qui s'adresse cette formation ?

POUR QUI :

- Commercial, cadre et responsable commercial. Chargé d'affaires, responsable Grands Comptes, ingénieur et technico-commercial, attaché commercial.

PRÉREQUIS :

- Aucun.

Programme

- **Identifier son style de communication et son impact sur les clients Découvrir les 4 styles de communication DEFI. Découvrir son style de communication privilégié. Repérer ses points forts.**
 - Mise en situation Présentations individuelles.
 - Autodiagnostic et débriefe de son style de communication.
- **Identifier le style de communication et les besoins relationnels de ses clients**
 - Repérer le style de communication de ses clients.
 - S'appuyer sur les différents indices : mots, gestes, mode de décision, comportement sous stress.
 - Repérer rapidement le besoin relationnel de chaque client.
 - Mise en situation Entraînement : entrer en relation et s'adapter.
- **Adopter un mode de communication efficace à chaque étape de la vente**
 - Adapter son mode de communication à chaque client.

Programme

- Se synchroniser sur le client.
 - Convaincre en utilisant les effets persuasifs appropriés au client.
 - Adapter son traitement des objections au besoin du client.
 - Utiliser la technique de conclusion adaptée.
 - Mise en situation Training : ' pour convaincre.
- **2Prévenir et gérer les situations de tension**
 - Identifier ses comportements sous stress.
 - Comprendre l'origine de l'incompréhension entre soi et son client.
 - Savoir retrouver un mode de communication satisfaisant pour la relation commerciale.
 - Mise en situation Mises en situation sur les cas des participants.
- **Activité à distance**
 - Pour mettre en application les bonnes pratiques et les acquis d'une formation : un module e-learning 'S'adapter à l'autre pour mieux communiquer' .



(+212) 5 22 27 99 01



(+212) 6 60 10 42 56



Contact@skills-group.com

Nous sommes à votre disposition :
De Lun - Ven 09h00-18h00 et Sam 09H00 – 13H00

Angle bd Abdelmoumen et rue Soumaya, Résidence Shehrazade 3, 7ème étage N° 30
Casablanca 20340, Maroc