

# Maîtriser la technique de développement commercial et fidéliser sa relation client

## OBJECTIFS

Structurer sa démarche commerciale. Acquérir une méthodologie d'étapes permettant la concrétisation de ses objectifs de vente. Instaurer une relation commerciale durable basée sur la fidélité du client.

## PROGRAMME

### Module 1

#### Définir son offre et ses atouts commerciaux

- Définir l'offre de services et la plus-value de son entreprise
- Elaborer le pitch de présentation de la structure et de ses activités

#### Elaborer sa stratégie commerciale face à la concurrence

- Connaître son périmètre de marché et le positionnement de son entreprise
- Définir et planifier les axes de développement de communication commerciale (interne et externe)

#### Organiser une démarche de ciblage externe

- Organiser sa prospection téléphonique/physique/présence sur forums, salons... : définir les périodes propices et gérer son temps pour s'y tenir
- Réaliser sa prospection téléphonique et physique – définir ses cibles (géographiques, thématiques, etc...)
- Formuler son argumentaire tout en restant à l'écoute – écoute active
- Lever les obstacles : définition des types d'obstacles et entraînements pour les contourner
- Savoir se remobiliser après des refus. Savoir prendre du recul dans sa campagne
- Suivre ses prospects : organiser et cibler ses relances
  
- Utiliser et faire vivre les différents réseaux – réseaux sociaux, page internet, site web...Créer des actualités, poster des offres de service, des « promotions »...
  
- En rendez-vous - réussir son entretien commercial : pratique du questionnement, savoir rassurer le prospect, déployer son argumentaire de vente, négocier (tarifs, périodes, moyens...), conclure et inspirer confiance pour la suite

### Module 2

#### Générer la satisfaction client – ciblage interne

Organiser une démarche de fidélisation clients dans une relation de confiance durable

- Faciliter le dialogue pour diminuer l'insatisfaction : techniques de communication (reformulation, empathie, écoute active) Questionner le client pour découvrir son degré de satisfaction et de fidélité
- Développer les ventes additives - Définir une stratégie - pendant contrôles qualités, pendant suivis de remédiation etc... Savoir utiliser de fiches de suivis et tableaux de bords.



Pour optimiser les compétences  
FORMATIONS HYGIÈNE ET MULTI-SERVICES

#### Méthodes et moyens

##### pédagogiques :

Présentiel

Exposé théorique, interactions formateur/stagiaire, études de cas, mises en situation, observations et debriefings, partage d'expériences

Remise de support individuel de formation.

##### Pré requis :

Aucun

##### Public :

Commercial, Responsable d'entreprise, Responsable d'exploitation, Chargé d'affaires, toute personne souhaitant maîtriser sa démarche commerciale

##### Durée :

17h30.

Jours non consécutifs, étalés dans le temps pour permettre des retours d'expérience

Formateur spécialisé en Développement commercial, en Management et Gestion d'exploitation

##### Recommandations :

Aucune.

##### Modalités d'évaluation :

Quizz avant/fin formation

Enquêtes satisfaction

##### Validation des acquis :

Un certificat de réalisation individuel sera délivré.

MAJ Janvier 2023