

PERSONNALISER SES VENTES ET SA RELATION CLIENT

Au-delà de la maîtrise des techniques d'entretien client, l'efficacité d'un commercial, conseiller ou tout autre personne en contact avec des prospects/clients dépend de sa capacité à personnaliser la relation avec chacun de ses interlocuteurs. Au cours de ce stage, vous appliquerez les méthodes d'efficacité relationnelle à des situations de relation client et de vente.

➤ OBJECTIFS

- ✓ Comprendre et reconnaître les différents profils d'interlocuteurs
- ✓ Maîtriser les complémentarités et oppositions possibles avec son propre profil
- ✓ Adapter ses entretiens de vente et sa relation client en fonction du profil de son interlocuteur

➤ CONTENU

Principes d'une vente ou d'une relation client personnalisée

- Pourquoi personnaliser ?
- Le triptyque « Moi, L'autre, la Situation »
- A chacun son prisme, sa vision du monde

Les 4 principaux profils de comportement (méthode DISC)

- Caractéristiques clés, forces, limites de chaque profil
- Complémentarités et oppositions potentielles des profils

Les 12 motivations individuelles (Méthode WPMOT)

- Motivations principales, secondaires et indifférentes
- Caractéristiques clés, forces, limites de chaque motivation

En fonction de chaque profil DISC et WPMOT

- Comment communiquer avec chacun
- Créer un climat idéal en fonction du profil
- Adapter chaque étape de l'entretien à chaque profil
- Choisir les bons arguments pour chacun
- Traiter une objection ou une réclamation selon son interlocuteur
- Construire une relation client équilibrée en fonction de chaque profil

Application dans le quotidien

Chaque participant :

- Travaille sur les caractéristiques clés de son profil comportement et motivations
- Maîtrise les points positifs et axes de vigilance dans sa relation aux autres
- Développe sa capacité d'adaptation face aux autres profils dans les situations de vente ou de relation client
- S'entraîne sur des mises en situations en fonction du quotidien des participants
- Partage son retour d'expériences 1 mois plus tard en visioconférence

➤ PÉDAGOGIE

- ✓ Réflexion en groupes et en individuel
- ✓ Jeux de rôles, mises en situation sur des cas concrets liés à l'activité des participants

➤ PUBLIC

- ✓ Tout personne en contact avec des client souhaitant personnaliser son approche client

➤ DURÉE ET PRIX

- ✓ 2 jours soit 14 heures
- ✓ 550€ HT/jour
- ✓ Inklus votre profil individuel DISC et WPMOT (45 pages)
- ✓ Prise en charge des OPCO
- ✓ Retours et partages d'expérience 1 mois plus tard en visioconférence

➤ VALIDATION

- ✓ Un questionnaire est adressé avant et après la formation afin de mesurer les éléments acquis
- ✓ Evaluation des participants en fin de formation
- ✓ Attestation de formation remise aux participants

➤ FORMAT

- ✓ Inter-entreprise
- ✓ Présentiel
- ✓ Limité à 6 participants pour garantir la personnalisation à chaque participant.

➤ LES + DE CETTE FORMATION

- ✓ Chaque participant reçoit son profil Comportement et Motivation
- ✓ Les participants travaillent sur leurs propres spécificités dans la relation client

