

## Public

Toute personne ayant des relations directes avec les clients

## Durée

2 jours  
non consécutifs de 1 à 3 semaines d'intervalle

## Méthode pédagogique

Des supports et exercices spécifiques au secteur de la propreté.

Des ateliers élaborés par le consultant en lien avec l'entreprise à partir de situations concrètes de terrain des participants.

Des mises en situation.

Entre chaque session de formation, élaboration d'une mission personnalisée à atteindre en intersession.

Utilisation d'un carnet de route qui comportera un plan d'action qui accompagnera le participant dans sa démarche et lui permettra de suivre les objectifs visés.

## Concrétiser ses ventes additionnelles

### OBJECTIFS

- Avoir un argumentaire pertinent en fonction du client
- Analyser, écouter et proposer à son client les travaux les plus adaptés
- Adopter une attitude positive et adaptée à la demande et aux attentes du client
- Etre en confiance et mettre en confiance le client
- Conclure la vente

### CONTENU

#### Bilan et analyse des pratiques actuelles

Identifier ses acquis et ses axes d'amélioration

Rechercher les éventuelles causes de blocages

Identifier les stratégies utilisées et ses propres attitudes (fuite, manipulation...) face au client.

Identifier les situations dans lesquelles peut se faire la vente de travaux supplémentaires

#### En fonctions des axes identifiés, le consultant peut être amené à travailler partiellement ou en totalité sur les thématiques suivantes :

#### Le suivi client comme moyen de vendre

La vente et la valorisation de ses actions par le suivi

Structuration des suivis de ses clients pour les relancer commercialement, les informer régulièrement de toute évolution ou modification de la prestation, assister aux contrôles contradictoires.

#### La relation commerciale avec le client

Rappeler les règles de base de l'entretien de vente en face à face

La préparation

La prise de contact

L'analyse de la situation

La proposition

Conclure sur un accord

Pratiquer l'écoute active face au client pour mieux comprendre leurs remarques et leurs réclamations

Grâce à un questionnement pertinent, montrez sa compétence :

Faites le parler

Assurez-vous qu'il vous comprend. Soyez clair.

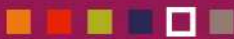
Suivez-le dans son cheminement.

Observez ses attitudes et son comportement (la PNL).

Rassurez le, reformulez et surtout apprenez à vous taire.

Diagnostiquez : Reformulez, précisez, déclenchez.





## Evaluation & Suivi

Une évaluation à chaud est effectuée à la fin de la formation par les stagiaires à l'aide d'un questionnaire.

A l'issue de la formation, le consultant ECOFAC reste à disposition des participants pour répondre aux questions et/ou difficultés rencontrées lors de la mise en pratique de la formation.

### Répondre et proposer au client

La proposition constructive (Ecoute, compréhension, explication, solution)

L'attitude professionnelle : Etre actif face à un client, expliquer plutôt que s'excuser, proposer plutôt que se défendre

La valorisation de ses savoir-faire et ceux de l'entreprise

Les dix principes à respecter

### Adapter son discours et s'affirmer face au client

La communication non verbale

L'utilisation du langage : Le langage positif, les mots qui montrent que l'on est sûr de soi

L'utilisation des règles de l'assertivité (affirmation de soi)

Les risques et les pièges à éviter

Savoir dire non

### Les techniques de négociation commerciale avec le client

Pourquoi négocier ?

Que peut-on négocier ?

Comment négocier ?

Construire son argumentaire

Répondre aux objections

