



LE CAMPUS
By CCI Nièvre

FORMATION & ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR

DURÉE ET DATES

2 JOURS - 14 HEURES

FORMATION SUR
MESURE

> DATES A DÉTERMINER

...

**PERFORMANCE
COMMERCIALE**



**ALLIER COMPÉTENCES
TECHNIQUES ET
APTITUDES
RELATIONNELLES**



Contact Inscriptions

Catherine
Guyon

06.64.19.28.27
c.guyon@byccinievre.fr

TARIFS 2024

Sur mesure

NOUS CONSULTER

Le Campus by CCI Nièvre
74, Rue Faidherbe - 58000 NEVERS
E-mail : formation@byccinievre.fr
Site Internet : nievre.cci.fr



ALLIER COMPÉTENCES TECHNIQUES ET APTITUDES RELATIONNELLES

PUBLIC

Aux techniciens, responsables de maintenance, collaborateurs des services après-vente, assistants techniques, ingénieurs, chefs de production

PRÉREQUIS

Cette formation ne nécessite aucun pré-requis particulier

OBJECTIFS

Avoir un comportement qui renforce l'image de l'entreprise.
Obtenir une compétence relationnelle.
Fidéliser le client.
Savoir gérer commercialement les réclamations et litiges.
Déroulement pédagogique

PROGRAMME

Valoriser son image et celle de son entreprise par sa communication

- gérer sa communication verbale et non verbale

Structurer son entretien

- se présenter
- identifier son client, son rôle, sa compétence

Diagnostiquer les attentes du client

Impliquer le client et le faire participer aux solutions techniques

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

Le stagiaire sera en mesure de :

- Adapter sa communication de manière à valoriser son image et celle de l'entreprise
- Répondre aux attentes et besoins des clients de manières claires et professionnelles
- Concrétiser ses négociations tout en s'assurant de la satisfaction client pour le fidéliser

MÉTHODES ET SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

Pour amener progressivement le stagiaire à la mise en application, les exercices et jeux de rôle se succèdent avec des cas précis fictifs ou réels.

ANIMATEUR

Cette formation est assurée par un spécialiste du domaine avec une expérience significative en entreprise et de pédagogie en formation
Nos formateurs sont sélectionnés et référencés selon un processus Qualité

SUIVI ET ÉVALUATION

Une attestation d'assiduité, une copie de la feuille d'émargement, un questionnaire de satisfaction ainsi qu'un questionnaire d'auto-évaluation pour mesurer l'atteinte des objectifs de la formation sont remis aux stagiaires en fin de journée.

Soutenir la fonction commerciale dans la concrétisation de la négociation

Vérifier la satisfaction client et le fidéliser

Gérer commercialement les réclamations et les situations de litige

- traiter les griefs et éviter les conflits