

#### FORMATEUR

Michel SILVA,

Formateur agréé par l'ICPF

Organisme de formation professionnelle continue spécialisée et déclarée auprès de la DRTEFP.

#### PUBLIC CONCERNÉ

Chargés d'affaires, technico ou ingénieur-commerciaux, commerçants, artisans, chefs des ventes, VRP, créateurs ou chefs d'entreprises, vendeurs, chargés de missions, chargés de clientèle, assistantes commerciales... et tous les salariés en contact avec la clientèle.

#### DATES ET DURÉE

De 1 à 5 journées, à définir en fonction de la formation choisie et des priorités, de chaque participant.

## Pensez à utiliser votre DIF

en fonction du nombre de journées que vous souhaitez réserver à vos formations professionnelles.



www.bailly-creations.fr / © Andres Rodriguez - Fotolia.com

**SIL-COM**

#### Cabinet SIL-COM

Centre Ariane

54230 NEUVES-MAISONS

direction@silcom.fr

**03 83 68 83 44**

**www.silcom.fr**

La formation **en action**

## Développez vos compétences

pour améliorer vos résultats et ainsi pérenniser vos entreprises et vos emplois.

## PROSPECTER ET GAGNER DE NOUVEAUX CLIENTS

- ▶ MAÎTRISER LES TECHNIQUES DE PROSPECTION ET LEURS OUTILS
- ▶ S'ORGANISER ET OBTENIR DES RENDEZ-VOUS CIBLÉS CHEZ LES PROSPECTS
- ▶ MENER EFFICACEMENT VOTRE PREMIER ENTRETIEN ET DÉVELOPPER VOS VENTES

## LA VENTE POUR LES NON-COMMERCIAUX

- ▶ PERFECTIONNER VOS ATTITUDES DANS LA RELATION AVEC LES CLIENTS EN TOUTE CIRCONSTANCE ET VALORISER VOTRE SAVOIR-FAIRE
- ▶ INTÉGRER LES BASIQUES DE LA VENTE ET DE LA NÉGOCIATION
- ▶ SAVOIR COLLABORER EFFICACEMENT AVEC TOUS LES SERVICES INTERNES DE L'ENTREPRISE (ADMINISTRATIF, SAV, FINANCIER, PRODUCTION, TECHNIQUE, COMMERCIAL...)

## LES FONDAMENTAUX DE LA RELATION CLIENT

- ▶ AMÉLIORER L'ACCUEIL ET L'ÉCOUTE CLIENT POUR VÉHICULER UNE IMAGE POSITIVE DE VOTRE ENTREPRISE
- ▶ COMMUNIQUER EFFICACEMENT POUR ÉTABLIR UN CLIMAT DE CONFIANCE
- ▶ GÉRER LES SITUATIONS DIFFICILES DANS LA RELATION CLIENT, POUR FIDÉLISER LES CLIENTS

## COMMUNIQUER PLUS EFFICACEMENT PAR TÉLÉPHONE

- ▶ ACQUÉRIR LES MEILLEURES TECHNIQUES ET PRATIQUES AU TÉLÉPHONE POUR PROSPECTER
- ▶ RENFORCER SON PROFESSIONNALISME LORS DE CES APPELS SORTANTS

## RÉUSSIR SON ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE ET PHYSIQUE

- ▶ AMÉLIORER RAPIDEMENT SES TECHNIQUES D'ACCUEIL AU TÉLÉPHONE OU EN FACE À FACE
- ▶ S'APPROPRIER LES MEILLEURES PRATIQUES ET S'ENTRAÎNER À LES METTRE EN ŒUVRE

## LA VENTE ADDITIONNELLE

- ▶ MIEUX CONNAÎTRE SES INTERLOCUTEURS ET METTRE EN PLACE LES DIFFÉRENTES STRATÉGIES DE LA VENTE ET DE LA RELATION CLIENT, AFIN DE CONSTRUIRE LES SOLUTIONS QUI PERMETTENT UNE MEILLEURE EFFICACITÉ COMMERCIALE AXÉE SUR LA VENTE ADDITIONNELLE

## GÉRER LES SITUATIONS DIFFICILES DANS LE CADRE DE L'ACCUEIL PHYSIQUE

- ▶ MIEUX CONNAÎTRE SES INTERLOCUTEURS ET METTRE EN PLACE LES DIFFÉRENTES STRATÉGIES DE L'ACCUEIL PHYSIQUES, AFIN DE MIEUX GÉRER LES SITUATIONS DIFFICILES ET CONFLICTUELLES

## ARGUMENTER POUR CONVAINCRE

- ▶ S'APPROPRIER LES PRINCIPES DE L'ARGUMENTATION POUR CONVAINCRE UN INTERLOCUTEUR OU UN AUDITOIRE

## MOTIVER ET ANIMER SON ÉQUIPE COMMERCIALE

- ▶ DÉFINIR UN MODE DE MANAGEMENT EN HARMONIE AVEC SA PERSONNALITÉ ET SON ÉQUIPE
- ▶ ACQUÉRIR LES TECHNIQUES D'ANIMATION ET SAVOIR INSUFFLER UNE MOTIVATION FORTE POUR DÉVELOPPER LES RÉSULTATS

## DU MARKETING AU PLAN D' ACTIONS COMMERCIALES

- ▶ ACQUÉRIR UNE MÉTHODOLOGIE D'ANALYSE DU MARCHÉ, DES CLIENTS ET DE L'OFFRE
- ▶ IDENTIFIER LES INDICATEURS DE VOS TABLEAUX DE BORD POUR MESURER VOS RÉSULTATS
- ▶ DÉFINIR VOS PROPRES PLANS D' ACTIONS COMMERCIALES (PAC)

## LES TECHNIQUES DU MARKETING DIRECT

- ▶ CONNAÎTRE LES TECHNIQUES DE MARKETING DIRECT ET LEUR UTILISATION DANS LE CADRE DE LA CRÉATION DU PLAN MARKETING DIRECT
- ▶ TIRER PROFIT DES MÉTHODES UTILISÉES POUR METTRE EN ŒUVRE L'OPÉRATION MARKETING DIRECT

## LE MARKETING STRATÉGIQUE

- ▶ COMPRENDRE L'IMPORTANCE DU MARKETING DANS L'ENTREPRISE
- ▶ S'INITIER À LA DÉMARCHE, À SES OUTILS ET À LEUR MISE EN PRATIQUE
- ▶ MESURER L'IMPACT DES ACTIONS SUR LES RÉSULTATS MARKETING

