

FORMATEUR



Michel SILVA,
Créateur du Cabinet et Consultant Formateur indépendant
Agréé par l'ICPF (Institut de Certification des Professionnels
de la Formation)

Organisme de formation professionnelle continue spécialisé et déclaré.

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.

**Contactez-nous vite et découvrez nos solutions,
directement opérationnelles sur votre lieu de travail**

Pensez à utiliser votre DIF

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



SILCOM

www.silcom.fr

Cabinet SIL-COM

direction@silcom.fr

Centre Ariane
54230 NEUVES-MAISONS

03 83 68 83 44

SILCOM

La formation
en action

Développez vos compétences

pour améliorer vos résultats, vous adapter, vous perfectionner
et ainsi pérenniser votre entreprise 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

ARGUMENTER POUR CONVAINCRE

- ▶ S'APPROPRIER LES PRINCIPES DE L'ARGUMENTATION POUR CONVAINCRE ET/OU MIEUX VENDRE
- ▶ DÉCOUVRIR OU SE PERFECTIONNER FACE À UN INTERLOCUTEUR OU UN AUDITOIRE POUR CONCLURE
- ▶ MAÎTRISER SES TECHNIQUES DE VENTE ET SES NÉGOCIATIONS FACE À VOS PROSPECTS OU CLIENTS

LA VENTE POUR LES NON-COMMERCIAUX EN BTOB OU BTOC

- ▶ DÉCOUVRIR OU PERFECTIONNER VOS ATTITUDES DANS LA RELATION AVEC LES CLIENTS EN TOUTE CIRCONSTANCE ET VALORISER VOTRE SAVOIR-FAIRE
- ▶ INTÉGRER LES BASIQUES DES TECHNIQUES DE VENTE ET DE LA NÉGOCIATION
- ▶ GÉRER LES SITUATIONS DIFFICILES DANS LA RELATION CLIENT ET FIDÉLISER VOS CLIENTS

APPRONFONDIR SES TECHNIQUES DE VENTE

- ▶ REVOIR SES PRATIQUES COMMERCIALES
- ▶ SE PERFECTIONNER DANS SES NÉGOCIATIONS
- ▶ SE REMETTRE À JOUR POUR MIEUX CONCLURE SES VENTES

LES FONDAMENTAUX DE LA RELATION CLIENT

- ▶ AMÉLIORER SON COMPORTEMENT ET L'ÉCOUTE CLIENT POUR VÉHICULER UNE IMAGE PLUS POSITIVE
- ▶ COMMUNIQUER EFFICACEMENT POUR ÉTABLIR LA CONFIANCE ET MIEUX COMMUNIQUER AU TÉLÉPHONE
- ▶ GÉRER LES SITUATIONS DIFFICILES DANS LA RELATION CLIENT ET FIDÉLISER LES CLIENTS

VENDRE ET/OU COMMUNIQUER PLUS EFFICACEMENT PAR TÉLÉPHONE POUR PROSPECTER

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



LA VENTE ADDITIONNELLE

- ▶ MIEUX CONNAÎTRE SES INTERLOCUTEURS ET METTRE EN PLACE LES DIFFÉRENTES STRATÉGIES DE VENTE POUR CONSTRUIRE LES SOLUTIONS QUI PERMETTENT DE VENDRE PLUS ET MIEUX

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

GÉRER LES SITUATIONS DIFFICILES DANS LE CADRE DE L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

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

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

PRÉPARER VOTRE 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