

Vendre Autrement

Maîtriser les changements profonds de la relation client



Objectifs opérationnels

Dans un contexte ultra-concurrentiel et en pleine mutation, il devient crucial de développer sa maîtrise des outils digitaux, sa présence en ligne et ses « soft-skills » dans la relation commerciale distancielle.



Aptitudes et compétences acquises à l'issue de la formation

- Appréhender les **nouveaux outils de communication** et leur utilisation
- Savoir **adapter son activité commerciale** à ces nouvelles pratiques
- **Communiquer efficacement**
- **Adapter ses méthodes**

Pour qui ?



Public concerné

- Tout commercial souhaitant se servir des nouveaux outils de communication pour **développer une relation de confiance** avec son client
- Les commerciaux souhaitant **créer du lien et une relation de confiance à distance**.
- Toute personne souhaitant acquérir de nouvelles compétences pour **présenter et argumenter son offre en visio-conférence**.



Prérequis

- Aucun

Modalités pratiques



Durée & Délais d'accès

- Durée : 10 à 12 h
- Accompagnement conseil par un consultant au téléphone sur 1h : 2 rendez-vous à planifier
- Délais d'accès : 3 semaines



Format

- Formation **hybride et 100% distanciel** pour vous adapter aux **nouvelles pratiques de relation client**
- Interactivité, mode action et mise en situation



Tarif

- Entre 530 à 630 €HT selon la durée (avec accompagnement individuel ou pas)



Vendre Autrement

Maîtriser les changements profonds de la relation client

Parcours pédagogique



Méthodes & supports pédagogiques

- Webconférence de lancement
- Diagnostic de positionnement
- Vidéocast, classes Virtuelle
- Training en binôme à distance/co coaching
- Accompagnement individualisé
- Préparation de son plan d'action personnel
- Digital learning CROSSKNOWLEDGE« à la carte »



Programme de formation

- **Les nouveaux enjeux**
 - Quels sont les changements profonds qui ce sont opérés dans la relation client ?
 - Identifier les nouveaux comportements à adopter
- **La gestion du lien et de la relation à distance**
 - Identifier mes priorités (priorisation de mon portefeuille) et celles de mes clients
 - Trouver le bon rythme de contact et l'outil adapté (téléphone, visio)
 - Développer une relation de confiance et maintenir la convivialité à distance
- **Le développement commercial, une nouvelle approche**
 - Prospector sur les réseaux sociaux professionnels
 - Améliorer sa e-visibilité (Linkedin, Facebook Pro, Instagram)
 - Créer son profil Facebook pro
- **Préparer son intervention à distance**
 - Choisir l'application en fonction des habitudes du client, du niveau d'interactivité et du nombre de personnes attendues (Teams, Zoom ...)
 - Structurer son intervention, préparer un visuel adapté et percutant
 - Anticiper les problématiques techniques, adapter son comportement en cas de difficulté
- **Présenter et argumenter son offre à distance**
 - Techniques et bonnes pratiques
 - S'entraîner à lancer et animer une visio-conférence
- **Préparation du Plan d'Action Personnel de mise en application**



Intervenant

- Formateur(s) experts en communication et « social selling »
- Formateur(s) experts dans la vente et la relation client et reconnus dans leur métier.



Evaluation

- Évaluation des acquis (quiz)
- Coaching individuel et évaluation de la posture