

Aptitude commerciale pour consultants et chefs de projet

Développer vos relations en adoptant une attitude commerciale

Les consultants et chefs de projet établissent une relation privilégiée avec les clients. Une attitude commerciale leur permettra de mieux encore satisfaire leurs clients et de leur proposer de nouveaux services ou modules.

Durée: 14.00 heures (2.00 jours)

Avis clients 2022: En attente d'avis :)

Profils des stagiaires

- Consultant(e)s, formateurs(trices), Chefs de projet dans une entreprise du numérique.

Prérequis

- Avoir un rôle clé dans la relation avec les clients en amont ou en aval de la vente principale

Objectifs pédagogiques

- Compréhension de la valeur de son offre logicielles et de ses services
- Avoir une aptitude adaptée à la vente de service
- Développer un bon relationnel avec ses clients
- Disposer des réflexes gagnants pour satisfaire et fidéliser ses clients
- Envisager des axes d'amélioration de la productivité des services

Contenu de la formation

- Avant la formation, entretien téléphonique avec un responsable ou participant pour
 - Comprendre le contexte
 - Adapter les objectifs de la formation
 - Prévoir les cas pratiques
- Positionnement et proposition de valeur d'une offre logicielle
 - Problématiques clients
 - Besoins, attentes et comportement d'achat vis à vis d'un logiciel ou service numérique
 - Concurrence et Substitution
 - Proposition de valeur
 - Exercice pratique : Exprimer la proposition de valeur de vos offres
- Les services d'une offre éditeur
 - Types de service délivrés par un éditeur de logiciels
 - Valeurs des services
 - Attentes vis à vis des différents types de service
 - Présenter un service
- Ecoute active pour mieux communiquer

Date de mise à jour du programme : 20/01/2023

ROUTE TO BUSINESS

574 chemin de Wette Fays

69300 Caluire-et-Cuire

Email: anaissoragna@route2business.fr

Tel: 0478725264



- Savoir-être et empathie
- Comprendre les bases de l'écoute active
- Base PNL
- SONCAS
- Différences entre demande, problème et besoin
- Questionner et influencer avec intégrité
- Exercice Pratique : Simulation de situation professionnelle d'écoute dans votre contexte
- Satisfaction clients
 - Qualité attendues et qualité perçue
 - L'adoption d'un logiciel
 - Détecter une insatisfaction
 - Evaluer la satisfaction sur un logiciel
 - Evaluer la satisfaction sur un service
 - Exercice Pratique : Rédiger un questionnaire de satisfaction dans votre contexte
- Proposer de nouveaux services
 - Détecter de nouveaux besoins
 - Les étapes de la vente de services ou de logiciels - Découverte - Qualification - Proposition - Traitement des objections - Conclusion
 - A quel moment proposer un nouveau service
 - Jeu de rôle : Détecter un nouveau besoin et le qualifier
 - Jeu de rôle : Présenter une offre de service

Organisation de la formation

Equipe pédagogique

Pierre Choty

Consultant, Spécialiste en Management Commercial

@ : pierrechoty@route2business.fr

Tél : 06 62 38 88 75

Anais Soragna

Responsable administratif / référent handicap

@ : anaissoragna@route2business.fr

Tél : 04.78.72.52.64

Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des apprenants dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets
- Quiz en salle
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

Date de mise à jour du programme : 20/01/2023

ROUTE TO BUSINESS

574 chemin de Wette Fays

69300 Caluire-et-Cuire

Email: anaissoragna@route2business.fr

Tel: 0478725264



- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaires d'évaluation de la formation.
- Certificat de réalisation de l'action de formation.

Accessibilité

Formation à distance ou en présentiel, en intra-entreprise

Pour les formations en ligne, une bonne connexion internet est indispensable.

Pour tout besoin spécifique, merci de contacter notre référent handicap :

Anais Soragna : @anaissoragna@route2business.fr / 0478725264

Delai d'accès à la formation

Les inscriptions sont ouvertes jusqu'à 1 semaine avant le début de la formation.

Date de mise à jour du programme : 20/01/2023