

FORMATION 6

Faire vivre une vente émotionnelle

OBJECTIFS :

- Être capable de toucher l'émotion du client pour réaliser une vente personnalisée
- Être capable d'identifier son profil d'action et ses sources de motivation pour adapter sa communication auprès du client.
- Être capable de suivre les étapes de la vente émotionnelle pour générer des ventes personnalisées

PROGRAMME 2 JOURS, 14h

En amont de la formation, chaque participant aura complété les questionnaires DISC et WPMOT et reçu un débriefing par un consultant certifié.

1/ Moi, ma communication, mon client

- Les fondamentaux de la communication
- Repérer son profil personnel grâce au DISC & WPMOT
- Repérer le profil de son client grâce au DISC & WPMOT
- S'approprier son style de comportement d'action et s'adapter au client présenté
- Expérimentation métier sous forme d'ateliers, de jeux, de mises en situations

2/ Les fondamentaux de la vente émotionnelle

- Identifier les différentes formes de vente
- Connaitre les étapes majeures de la vente émotionnelle
- Identifier les émotions du client génératrices d'expérience client
- S'entraîner à utiliser les différents outils pour réaliser une vente émotionnelle
- Expérimentation métier sous forme d'ateliers, de jeux, de mises en situations

3/S'intéresser à son client pour se connecter à lui

- Identifier les besoins fonctionnels et émotionnels pour toucher le client
- Utiliser l'écoute active pour entrer en synchronicité avec son client
- Questionner le client de façon précise et subtile
- Générer de l'émotion en fonction de chaque profil client
- S'entraîner à utiliser l'ensemble des différents outils pour réaliser une vente émotionnelle





Soyez dans le coeur de vos clients

- Expérimentation métier sous forme d'ateliers, de jeux, de mises en situations

PUBLIC CONCERNE

Minimum 4 personnes, maximum 10 personnes en intra-entreprises
Toute personne en contact avec des clients en milieu commercial, culturel ou touristique.

ACCESSIBILITE

Attentive to Customer tient à accueillir l'ensemble des personnes sans discrimination et rend accessible l'ensemble des formations aux personnes en situation de handicap, maladies invalidantes ou tout autre situation pénalisante. Merci de nous informer de vos besoins spécifiques en amont et nous veillerons grâce à l'écoute bienveillante de Morgane Maillot, notre interlocutrice référente handicap externalisée (morgane.maillot@mltressources.fr) à adapter nos pratiques pédagogiques pour vous accueillir et satisfaire vos besoins de formation dans les meilleures conditions possibles.

PRE-REQUIS

Aucun

METHODES PEDAGOGIQUES

Attentive to Customer utilise une pédagogie active et participative avec l'utilisation de l'intelligence collective et d'outils de créativité pour l'application des apports théoriques afin d'optimiser l'assimilation des données. Nous apportons un soin à la création de jeux ludo-pédagogiques uniques en présentiel et à distance avec l'utilisation d'outils digitaux en utilisant les 3 formes de mémoire de l'apprenant pour la réussite des apprentissages. Pour cette formation, nous utiliserons des outils RH (détail en bas de page), tels que le DISC qui identifie le mode d'action d'un individu et l'outil WPMOT, qui lui, identifie les leviers de motivations personnelles. Ces outils peuvent être également utilisés en interne pour accompagner les managers dans l'animation d'une équipe et de la complémentarité des talents.

EVALUATION & VALIDATION

L'acquisition des aptitudes et compétences sera vérifiée par le formateur tout au long de la journée ou des journées de formation sous différentes formes (quizz, évaluation en sous-groupe, jeux de mémorisation et évaluation...). Une attestation nominative sera remise à la fin de la session ou un certificat de réalisation pour les formations à distance.

PROCESS QUALITE

Avant la validation de votre demande : Une première réponse à votre demande sera donnée dans les 48h et nous fixerons ensemble la date de la prestation en fonction de vos disponibilités.



Attentive to Customer

Soyez dans le coeur de vos clients

A la fin de la formation nous vous demanderons un retour d'expériences par un questionnaire "à chaud", ce afin de vérifier la validation de vos attentes et surtout de nous permettre de nous améliorer. Un questionnaire "à froid" un mois après la formation est appliqué pour vérifier l'application et l'ancrage des acquis délivrés.

LIEU DE LA FORMATION

Au sein de vos locaux ou dans une salle adaptée pouvant permettre l'accessibilité de l'ensemble des publics à la charge du client.

MODALITES D'INSCRIPTION ET DELAIS D'ACCES

Formation sur mesure en intra-entreprises adaptée à vos besoins. Veuillez nous contacter à l'adresse suivante contact@attentivetocustomer.com pour organiser un rendez-vous d'expression de vos attentes et besoins. Nous pourrions ainsi vous proposer un devis personnalisé.

Avant la validation de votre demande : Une première réponse vous sera donnée dans les 48h et nous fixerons ensemble la date de la prestation en fonction de vos disponibilités.

CONSIGNES SANITAIRES

Des consignes sanitaires pourront s'appliquer en fonction de l'évolution de la situation du COVID 19, en lien et suivant les directives gouvernementales au moment de la signature de la convention de formation.

Suivant le décret n°2020-545 du 11 mai 2020, le lieu d'accueil devra respecter les gestes barrières et le port du masque sera obligatoire tout au long de la formation. Du gel hydroalcoolique sera à disposition dans le lieu utilisé pour la formation.

Chaque participant veillera à avoir son matériel personnel tel que stylos et bloc note.

100% SATISFACTION STAGIAIRES

72% de stagiaires souhaiteraient obtenir un suivi post formation

