

Devenez ambassadeur de votre offre de service

 **PUBLIC** : Collaborateurs en CMA

 **PRÉREQUIS** : Connaître les bases de la relation client

TARIFS

Inter : 875€

Intra : *Contactez-nous, il est possible qu'un formateur soit disponible dans votre région.*

 Vous souhaitez adapter ce programme à vos besoins ? Sollicitez-nous.

**2,5 jours (17,5H) -
Présentiel 100% -
Distanciel 100% ou
Blended**

LES OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- ✓ Connaître parfaitement l'offre de services des CMA
- ✓ S'approprier des outils/méthodologies commerciales et approches comportementales spécifiques pour être en mesure de la communiquer et la valoriser
- ✓ Identifier les leviers mobilisables afin de enforcer une démarche pro-active auprès des « client » des CMA
- ✓ Développer et renforcer son aisance commerciale par la mobilisation de séquences d'échanges et partage de pratiques

LE PROGRAMME

JOUR 1

Séquence 1 : Bâtir une compréhension et un langage commun de ce qu'est l'offre de service des CMA

- Apports Techniques et Méthodologiques relatifs à la construction d'un argumentaire de type Institutionnel et de type Commercial
- Identifier les moments où l'Offre de service peut être promue auprès des artisans

Séquence 2 : S'approprier l'offre de votre CMA

- Apports Techniques et Méthodologiques portant sur les axes essentiels de l'offre de service

Séquence 3 : Prendre connaissance des spécificités de la vente de prestation de service

- Le principe : Acheter une prestation de services s'apparente à une acquisition « sur plan »

- Dresser le tableau des questions et objections spécifiques à la vente de prestation de services.

JOUR 2

Séquence 4 - Retour sur les fondamentaux de la vente

- La préparation de son entretien : comment et quoi préparer ?
- Les étapes de la vente : révision des fondamentaux
 - o La découverte des besoins et l'adaptation de son offre : retour sur les différents besoins.
 - o Le traitement des objections, savoir anticiper une objection en fonction de vos services.
- Mettre la communication au service de la prestation de service

Séquence 5 - Savoir emporter la conviction du client

- Répondre aux questions dans les différentes phases de la vente.
- Développer sa communication et le climat de confiance : savoir rassurer le client.
- Appréhender le principe de la première vente et des ventes suivantes, travailler la fidélité.

JOUR 3

Retour d'expériences

- A partir des situations vécues par les collaborateurs, de leurs expériences et idées ; proposition aux participants d'un processus sur le principe d'un « Atelier d'Echanges de pratiques ».
- Collectivement, les collaborateurs seront invités à travailler sur des produits de l'offre de service qui leur posent le plus de difficultés et à partir desquels ils souhaitent travailler/s'entraîner/partager leurs visions et pratiques.

EVALUATIONS

REX

Pour toute question concernant la participation de personnes en situation de handicap, contacter directement CMA Académie (coordonnées ci-dessous).