



DESIGNED BY /FREEPIK

# COMMERCIAL

## Relation client

Créer une bonne relation client c'est créer une relation gagnant-gagnant. Pour trouver le point d'équilibre, il est important de savoir écouter le besoin, de poser les bonnes questions avant de proposer son produit ou service. L'entraînement à l'écoute active notamment est important pour respecter et entretenir une bonne relation avec son client.



### Durée - Date

02 jours  
(14 heures)

■ Nous consulter



### Prérequis

Maîtriser l'approche commerciale, connaître le marché



### Public

L'équipe commerciale, encadrant, toutes personnes ayant un lien avec la phase commerciale



### Lieu

Au choix, dans votre entreprise ou dans l'un de nos lieux partenaires d'Ile de France



### Prix

À partir de 420 €\*  
Par Jour Par Personne  
\*Montant TTC pour un individuel



### Animation

Formateur Spécialisé  
■ Méthodes et moyens pédagogiques adaptés

## Programme

- ⊕ Relation client, écoute active
- ⊕ Créer la relation avec son client
- ⊕ Entretien de la relation avec son client
- ⊕ Savoir déterminer ses objectifs et transformer en partenariat de réussite
- ⊕ Échanger les points gênants, savoir les aborder sans craintes
- ⊕ Répondre à toutes les questions et objections
- ⊕ Relation client, négociation, conclusion
- ⊕ Confirmer les attentes du client avec précision
- ⊕ Acter avec son client tous ses points d'objections
- ⊕ Construire sa négociation sur l'accord d'achat
- ⊕ Appliquer la matrice des négociations
- ⊕ Comprendre et valider les dernières demandes

Cette formation peut vous être proposée en **Intra**.

Pour plus d'informations, contactez nous au : **06.14.99.09.67**

## Objectifs visés

- Gagner en confiance en soi pour une bonne relation client
- Écouter et bien entendre le besoin du client
- Savoir négocier en gagnant-gagnant
- Préparer sa négociation en amont

### Évaluation Finale

Exercices / Évaluations  
Attestation de fin de formation

Cephiléea est un organisme de formation déclaré auprès de la DIRECCTE Ile de France et référencé Data Dock. À ce titre l'ensemble des dispositifs est éligible au plan de développement des compétences.



Téléphone  
06.14.99.09.67



Email  
contact@cephilea.com



Adresse Postale  
7 rue Jean Jaurès – 77500 CHELLES