

COMMENT RENDRE L'EXPÉRIENCE CLIENT POSITIVE TOUT AU LONG DU PROCESSUS DE VENTE

Réf
RMETEXPVEN-IPO7

Modalité
Présentiel

Durée
1.0 jour(s) - 7.0h

Nb stagiaires
10



OBJECTIFS

A l'issue de cette formation vous serez capable de :

- Décomposer les étapes d'un processus de vente.
- Lister l'ensemble des bonnes pratiques pour rendre l'expérience client positive à chaque étape.



A QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION ?

Public

Services commerciaux, postes en back-office/ front office.

Pré-requis

Avoir une première expérience et compréhension de la fonction commerciale.



CONTENU

- Partage des bonnes pratiques.
- Postures et savoir être.
- Coordination et organisation des interactions internes.
- Supports et outils d'évaluation.



PÉDAGOGIE

Apports méthodologiques avec la mise en place de livrables formalisés qui seront personnalisés grâce à un travail d'appropriation individuel.



GESTION DES ACQUIS

Méthodes d'évaluation

- **Évaluation pré-formative** : Une grille d'auto-positionnement est transmise aux apprenants en amont de la formation pour faire un auto-diagnostic de leurs compétences.
- **Évaluation de suivi** : Évaluation du développement des compétences via la grille d'auto-positionnement remplie à l'issue de la formation.
- Évaluation à chaud de satisfaction fournie par REZO.
- **Évaluation des acquis** : Le/la formateur/trice remplit à son tour une grille de validation des acquis basée sur les compétences et connaissances acquises.
- Attestation de fin de formation REZO.



FORMATEUR ET PARTENAIRE

Fort d'une expérience commerciale de 30 ans, notre formateur a pour principal objectif de structurer, d'optimiser, d'accompagner et de pérenniser le développement commercial des PME et Business Unit de grands groupes, dans la vente de produits ou services aux entreprises.



ACCESSIBILITÉ

Les personnes en situation de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement afin d'étudier ensemble les solutions.