



FAIRE FACE AUX RECLAMATIONS ET AUX OBJECTIONS DES CLIENTS

DUREE

02 jours

DATE

Voir planning de formation

LIEU

- Cameroun - Gabon
- Congo - Côte d'Ivoire

POPULATION CIBLE

Cette formation s'adresse à tous ceux qui, de par leurs fonctions, sont amenés à être en contact avec les clients, soit pour vendre, livrer, conseiller ou faire le service après-vente.

COUT PAR PARTICIPANT

200 000 FCFA HT/ participant

OBJECTIFS

- 1- Identifier et mieux comprendre son rôle et ses missions auprès des clients,
- 2- Maîtriser les besoins, les motivations, les désirs et les préoccupations des clients,
- 3- Ecouter le client, le questionner et pratiquer le langage positif,
- 4- Identifier et analyser les causes d'insatisfaction vécues et possibles,
- 5- Faire un argumentaire professionnel pour répondre aux diverses objections,
- 6- Faire une démonstration pour mieux convaincre le client,
- 7- Trouver des solutions fiables, opérationnelles et réalistes aux objections des clients.

CONTENU DE LA FORMATION

MODULE I : VOTRE ENTREPRISE ET SES PRODUITS SUR LE MARCHÉ

1. Réseau de distribution de vos produits et services
2. Valeurs et culture de votre entreprise
3. Rôles et missions des vendeurs de vos produits

MODULE II : GESTION DES CLIENTS INSATISFAITS : FAIRE FACE AUX RECLAMATIONS

1. Conseil pour l'accueil des clients
2. Attitudes du vendeur face aux clients insatisfaits
3. Visualisation d'une scène vidéo
4. Jeux de rôles

MODULE III : FAIRE FACE AUX OBJECTIONS DU CLIENT

1. Analyse des objections vécues et probables
2. Classification des objections
3. Quelques règles générales pour répondre aux objections
4. Comment répondre aux objections :
Cinq approches opérationnelles efficaces
5. Visualisation d'une scène vidéo
6. Jeux de rôles

MODULE IV : METHODES ET TECHNIQUES DE GESTION DES CLIENTS DELICATS

1. La structuration de la clientèle cible
2. L'argumentation
3. La fidélisation de la clientèle
4. Visualisation d'une scène vidéo sur l'argumentation :
Analyse, commentaire, démonstration
5. La négociation commerciale
6. La fidélisation de la clientèle

BP 5528 Douala CAMEROUN
TEL (237) 33 42 58 25 FAX (237) 233 42 47 82
Mob (237) 676 11 24 61 / (237) 699 68 35
15
E-Mail : formation@panessgroup.com
Site Web : www.panessconseils.com

06 BP 2338 Abidjan COTE D'IVOIRE
TEL (225) 22 42 77 77 FAX (225)
22 42 11 22
E-Mail :
contact-ivoire@panessgroup.com

BP 1485 GABON
TEL (241) 01 20 42 18
E-Mail :
contact-gabon@panessgroup.com