Développer sa relation commerciale à distance

Domaine : Achats / Ventes

Réf. : 2568AV

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Créer et entretenir la relation client à distance.
- Savoir présenter et défendre ses propositions commerciales à distance.
- Améliorer la qualité et l'efficacité de sa relation à distance avec ses clients.

Développer la relation client en E-commerce.

PRÉ-REQUIS

Aucun

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET MODALITÉS D'ÉVALUATION

Moyens pédagogiques : Alternance entre théorie et exercices pratiques. Un support de cours adapté remis à chaque participant. Salle de cours équipée / connexion internet / matériels de projection / Tableaux / Paper Board.

Modalités d'évaluation : Evaluation au fur et à mesure des exercices pratiques / Questionnaire de satisfaction / Attestation de stage / Evaluation sommative par le formateur sur 5 questions.

Formation en présentiel : A l'aide de l'application EDUSIGN, les stagiaires ont un accès afin d'émarger pendant la formation et de répondre à une opinion qualité lors de la fin de la formation.

Formation en distanciel : A l'aide d'un logiciel, les stagiaires interagissent entre eux et avec le formateur / Accès à l'environnement d'apprentissage (supports,...)et aux preuves de suivi (émargements, évaluation,opinion qualité...) via la plateforme Edusign / Convocation avec lien de connexion.

CONTENU ET MÉTHODES MOBILISÉES

MAITRISER LA RELATION CLIENT OMNICANAL.

- Le parcours client à l'époque de la connectivité
- Les points de contact avec les clients
- Créer et entretenir la relation client à distance
- Maîtriser les performances de Téléacteur

LE SAVOIR ETRE DANS LES RELATIONS COMMERCIALES A DISTANCE

- La communication verbale
- La voix : débit, rythme, ton, vitesse, volume...
- Le savoir être commercial : le dialogue efficace et les comportements
- Gérer et contourner les barrages
- Adapter son discours en fonction des profils

LES TECHNIQUES DE GESTION DES RELATIONS A DISTANCE

- Développer la relation commerciale à distance
- S'armer des bons outils (CRM, Visioconférence...)
- Miser sur les bonnes techniques de vente
- Impulser, entretenir et réguler une dynamique e-relationnelle
- Utiliser les Réseau Sociaux, le Community Management, le e-relationnel

PUBLIC CONCERNÉ

Toute personne en contact avec les clients et prospects
L accessibilité à la formation pour les personnes en situation de handicap est étudiée en amont selon les informations fournies.

DURÉE ET DATES

-Durée :
2 jours soit 14 heures soit 14 heures

-Délai d'accès :
Réponse par mail dans les 72h.
En inter : inscription à la prochaine session suivant le nombre de places disponibles.
En intra et en individuel : en fonction du planning déterminé par le client.

-Dates des inter-entreprises :
Nous contacter
.En Intra ou Individuel :
Nous contacter

FORMULES ET TARIFS

En inter-entreprises :
604€ HT / Jour / personne

En intra-entreprises :
1199€ HT / Jour / groupe
Groupe de 2 à 4 pers.

1495€ HT / Jour / groupe
Groupe de 5 à 10 pers.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Présentiel, Distanciel.

BESOIN D'AIDE POUR CHOISIR VOTRE FORMATION ?
02 32 74 56 94 Numéro unique d'appel

NEGOCIER A DISTANCE

- Préparer sa négociation commerciale
- Savoir présenter son offre
- Développer son aisance dans les négociations
- Conclure efficacement

SATISFACTION ET FIDELISATION

- Utilisation des outils numériques à disposition
- Planification et optimisation des actions de suivi
- Anticiper les besoins et gagner en Proactivité
- Savoir garder le contact pour entretenir la relation à distance

DEVELOPPER LA RELATION CLIENT EN E-COMMERCE

- Dynamiser un site E-commerce
- Faciliter et sécuriser la relation commerciale
- Maîtriser la gestion de la relation e-client
- Instaurer une relation de communauté avec vos e-clients

Diagnostiquer l'activité (Indicateurs de suivi ??? KPI)

Fiche mise à jour le 23/08/2024

NOS CERTIFICATIONS

© FORCE 7 Formation / Conseil / Coaching - Tous droits de reproduction réservés - contact@force7-formation.fr