

Accompagner son client dans l'acte d'achat

Objectifs - Conditions

Durée	2 jours soit 14 h
Public	Vendeurs
Objectifs	Créer un climat de confiance pour établir une relation durable entre le vendeur et le client Développer une attitude d'accompagnateur de projet Apporter le plus qui fait toute la différence

Programme

☞ **Comprendre le rôle et la fonction de**

l'accompagnateur de projet

Identifier le style de l'accompagnateur

Connaître ses forces et ses faiblesses

Optimiser ses forces

☞ **Critères de qualité pour réussir son accompagnement**

Savoir identifier son client

Créer un climat de confiance

Faire parler, écouter son client

Argumenter en fonction des motivations de son client

☞ **Processus d'accompagnement du client**

Identifier les besoins du client

Maîtriser les techniques de questionnement

Utiliser les techniques de reformulation

Conseiller pour aider son client à réaliser son projet

☞ **Savoir Conclure**

Savoir proposer les produits les plus adaptés

Conclure et prendre congé

Pédagogie

Méthodes pédagogiques : actives et apports théoriques

Outils pédagogiques : mise en situation, étude de cas, exercices, test de personnalité, jeux de communication...

Support fourni : Le guide de l'accompagnateur