

FIDELISER ET RENTABILISER L'INVESTISSEMENT COMMERCIAL

Cette formation animée par un EXPERT de la performance commerciale vous apportera les clés de la réussite commerciale. Cette formation est axée sur la réalité terrain. Complète, elle permet d'approfondir les fondamentaux de la phase de vente FIDELISATION. L'objectif final étant de fidéliser de développer son chiffre d'affaire en optimisant son temps dans les conditions les plus rentables pour lui et pour son entreprise.

Durée - 7.00 heures

Public concerné - Cette formation s'adresse aux : Assistant commercial, Commercial terrain, Technico commercial, Ingénieur commercial, Chargé d'affaires, Responsable commerciale, Chef des ventes, Toutes personnes dont la mission consiste à entrer en négociation commerciale

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Evaluer les enjeux de la fidélisation commerciale pour l'entreprise
- Prendre conscience de l'implication des équipes en interne
- Comprendre l'importance de la communication au sein des équipes internes
- Favoriser le contrôle de la satisfaction client
- Traiter avec assertivité les réclamations et les litiges
- S'approprier une démarche commerciale préventive du recouvrement amiable
- Comprendre l'importance de l'interactivité entre le service commercial et le service comptable pour obtenir plus d'efficacité

PROGRAMME DE LA FORMATION

- **Les incontournables de la fidélisation**
 - La responsabilisation de chaque collaborateur pour la réalisation de la commande, du projet
 - Les outils de communication en interne/en externe
- **La satisfaction client : enjeux prioritaires pour l'entreprise**
 - Le contrôle de la satisfaction client
 - Principes fondamentaux de bonnes pratiques
 - La réclamation client
 - Le traitement des litiges
 - Impact de la réclamation du côté du client
 - La communication - l'image de l'entreprise en jeu
 - Un dysfonctionnement ? opportunité pour s'améliorer !

- **Le recouvrement, l'affaire de tous**

- Rôle du commercial
- Rôle du comptable
- La gestion du recouvrement préventif
- La gestion du recouvrement des impayés - les principes fondamentaux

ORGANISATION ET MOYENS PEDAGOGIQUES

Equipe pédagogique

Nos responsables pédagogiques et formateurs sont des experts reconnus dans leur métier.

Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets
- Quizz en salle
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence.
- Évaluation permanente sous forme de questions orales ou écrites
- Mises en situation
- Document d'évaluation de satisfaction
- Attestation de formation individuelle
- Attestation de fin de stage