

Programme de formation

	– Les réseaux sociaux et les outils web – Les comportements clients et la typologie des clients – Les acteurs en présence : leurs points forts et leurs points faibles
LES METHODES A MAITRISER	
	– Définir ses enjeux, les objectifs, les marges de manœuvre – Préparer les arguments et les leviers à utiliser, les différents scénarii possibles
LE MENTAL, LES ATTITUDES A DEVELOPPER	
	– L'écoute : verbale et non verbale – S'adapter à son interlocuteur et à son mode de fonctionnement – Négociation multi-interlocuteurs : repérer le rôle de chacun dans la négociation – Gérer ses émotions
L'ENTRETIEN COMMERCIAL (GARDER LA MAIN TOUT EN PRESERVANT LA RELATION)	
	– La prise de contact : éléments clé – Découvrir les besoins et les attentes du client – Être à l'écoute du client avec objectivité (repérer les freins et les points de blocages) – La reformulation pour s'assurer d'une bonne compréhension et avancer

Contact formation

fpc@campus12avenue.fr

Site de Rodez : 05 65 77 77 00

Site de Millau : 05 65 59 59 03

Sur Internet :

