



Tout le monde vend !

Vous Former

avec AMIFOR

MARKETING

Le développement de votre chiffre d'affaires n'est pas que l'apanage de vos commerciaux !
Vous voulez que tout votre personnel soit résolument orienté « service client ».
Vous avez besoin que toute votre équipe soit impliquée dans la relation client pour optimiser l'efficacité globale de votre entreprise.

Objectifs pédagogiques

- Identifier le rôle de chacun dans sa contribution au développement du chiffre d'affaires de votre entreprise
- Définir les leviers sur lesquels ils peuvent concrètement agir
- Engager votre équipe sur des axes de progrès personnels

Méthodes pédagogiques

- Retours d'expériences
- Jeux cadres
- Jeux de rôles

Contenu

Jour 1 :

- En quoi puis-je contribuer au développement du chiffre d'affaires de mon entreprise ?
- Que puis-je concrètement mettre en œuvre ?
- Comment agir concrètement ?

Jour 2 :

- La qualité de la réception d'appels téléphoniques
- L'accueil physique de mon client
- La bonne attitude en clientèle (pose, SAV ...)

Jour 3 :

- Détecter rapidement les attentes d'un prospect
- Préparer les conditions de la vente
- Gérer les clients difficiles
- Déterminer les axes de progrès de chacun
- Fixer les indicateurs de suivi.



Photo - libre

Durée : 3 jours

Par qui ?

Pilote : Christèle BARAL

Formatrice des forces de ventes en entreprise.

Co-pilote : Marie-Christine LEFEBVRE

Pour qui ?

Tout le personnel de l'entreprise amené de près ou de loin à être en relation avec un client (comptable, administratif, poseurs, techniciens SAV, bureau d'études ...), hors équipe commerciale

Résultats

- Implication de tous dans la relation client
- Définition de la contribution de chacun au développement du chiffre d'affaires.
- Mise en place des moyens appropriés selon les rôles de chacun
- Détermination des indicateurs de suivis pour inscrire la démarche dans le temps

Les + d'AMIFOR

- Diagnostic des forces et faiblesses de chacun dans ses attitudes de communication.
- Mise en situation par des jeux de rôle autour de la relation client.

