

FORMATIONS 100% À DISTANCE:
LES BÉNÉFICIAIRES DOIVENT DISPOSER D'UN ORDINATEUR
ÉQUIPÉ D'UNE CAMÉRA ET D'UNE SORTIE AUDIO ET D'UN
TÉLÉPHONE PORTABLE.



TALA
FORMATION

CATALOGUE AVRIL 2020

Vous avez le savoir-faire? Faites-le savoir!

**8 BIS PLACE DE L'ÉGLISE -
31560 NAILLOUX, FRANCE
CONTACT: 06.88.70.49.49
CONTACT@TALAFORMATION.FR**

Tala formation, organisme de formation professionnelle
Siret : 879 154 342 00015 - code NAF : 8559A -
Enregistré sous le n° d'activité: 76310982231.

APPRENDRE À DÉTECTER LES BESOINS DE SON CLIENT POUR AUGMENTER SES VENTES.



3H00 Dates modulable
▶ Horaires: 14H00 à 17H00



300€ net de taxes



prérequis:
Connaître l'offre des produits et/ou services de sa structure.

Cette formation va vous permettre de viser juste dans la détection des besoins de vos clients. L'enjeu est important pour que votre interlocuteur bascule vers l'acte d'achat mais également pour créer et pérenniser une relation saine et de confiance ! A la fin de cette formation vous serez en mesure de répondre avec efficacité aux différentes attentes et besoins que peut avoir votre client!

→ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

A L'ISSUE DE LA FORMATION, LE STAGIAIRE SERA CAPABLES DE :

- ▶ Identifier leurs missions durant cette étape.
- ▶ Mettre en place un plan de découverte efficace
- ▶ Détecter les besoins réels d'un prospect.

FORMATION INDIVIDUELLE

→ MOYENS PÉDAGOGIQUE & ÉVALUATION

Cette formation comprend des exercices s'appuyant sur les cibles clients du stagiaire, mises en situation, jeux de rôle. Support pédagogique remis au stagiaire. Évaluation du niveau de connaissance à l'entrée et à la fin du module. Suivi du stagiaire post formation une fois la formation mise en pratique sur le terrain.



Public:

Toute personne ayant des bases commerciales ou non, souhaitant apprendre à détecter les besoins de son client:

- ▶ Commerciaux, salariés,
- ▶ Dirigeants, indépendants
- ▶ Artisans, commerçants.

PROGRAMME DÉTAILLÉ



1 APREHANDER ET COMPRENDRE : 1H00

- Auto-diagnostic de ses actions et échange sur la définition de la découverte des besoins.
- Déterminer les enjeux.
- Les clés de l'efficacité !



2 PASSER À L'ACTION : 1h00

- Comment comprendre les besoins de son client.
- Mise en situation : Les indispensables !
- Construire son plan de découverte



3 RENFORCER ET OPTIMISER : 1H00

- Reformuler avec efficacité les besoins de son client.
- Faire valider son interlocuteur.
- Entraînement et cas pratique



TRAITEMENT DES OBJECTIONS: COMPRENDRE ET TRAITER LES OBJECTIONS CLIENTS.



3H00 Dates modulable
▶ Horaires: 14H00 à 17H00



300€ net de taxes



prérequis:
Connaître l'offre des produits et/ou services de sa structure.

Répondre aux objections d'un client reste un exercice redouté de tous !
Comment mener cette phase ? Comment anticiper et traiter l'objection ? Tels sont les enjeux de cette formation ! Il est fondamental de s'y préparer sérieusement. Une bonne attitude, des techniques simples et de la méthode permettent en général de faire face à toutes les situations et de gagner, en productivité et en efficacité. A partir de cas concrets, vous serez à même d'anticiper les craintes de vos clients et ferez de ces obstacles des alliés pour votre business !

→ OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

A L'ISSUE DE LA FORMATION, LE STAGIAIRE SERA CAPABLES DE :

- ▶ Comprendre la nature et le sens des objections
- ▶ Analyser l'objection comme un signal d'achat.
- ▶ Rebondir sur l'objection pour mieux argumenter son offre.

FORMATION INDIVIDUELLE

→ MOYENS PÉDAGOGIQUE & ÉVALUATION

Cette formation comprend des exercices s'appuyant sur les objections rencontrées par le stagiaire, mises en situation, jeu de rôle. Support pédagogique pour le traitement de objections remis au stagiaire.

Évaluation du niveau de connaissance à l'entrée et à la fin du module. Suivi du stagiaire post formation une fois la formation mise en pratique sur le terrain.

Public:

Toute personne ayant des bases commerciales ou non, souhaitant apprendre à détecter les besoins de son client:

- ▶ Commerciaux, salariés,
- ▶ Dirigeants, indépendants
- ▶ Artisans, commerçants.

PROGRAMME DÉTAILLÉ



1 APPRÉHENDER ET COMPRENDRE: 00H30

- Définir et comprendre le rôle d'une objection.
- Apprendre à différencier les différents type d'objections.



2 PASSER À L'ACTION : 1h30

- Identifier les objections les plus récurrentes.
- Cas pratique : Classifier pour mieux traiter !



3 RENFORCER ET OPTIMISER : 1H30

- Traiter : méthode de l'ARC
- Préparer des réponses adaptées.
- Training sur le traitement des objections.

