

Prospectus détaillé – Formations LOEM

V2. Vente 2 : l'accroche client

Programme dédié aux Agents du **Service à la clientèle et des Ventes** de votre centre de contacts clients.

L'habileté des agents à convaincre et à négocier joue un rôle majeur dans l'atteinte des objectifs de vente de l'entreprise. La série de formations Vente pour CCC de LOEM vise à développer cette habileté grâce à un processus structuré d'approche et d'accroche client.

La deuxième et dernière formation de la série Vente, l'accroche client, vise à doter les agents d'une technique et de la confiance nécessaire afin de tenter la vente. Ils apprendront à capitaliser sur leur connaissance du client et de la situation pour lui proposer une offre irrésistible. Si le client n'est toujours pas convaincu, l'agent saura utiliser notre technique infallible pour détourner les objections et s'assurer de la satisfaction de son interlocuteur.



Approche personnalisée



3 heures



Formation dans l'action



Diffusion dans vos bureaux

Objectifs de la formation

- Sensibiliser l'agent face à l'importance de savoir créer et entretenir une relation de confiance avec le client.
- Outiller l'agent et lui donner confiance pour qu'il tente la vente.
- Augmenter le taux de conversion des clients grâce à une approche efficace qui consolide l'expérience client.

Points forts de la formation

- Plusieurs activités de mise en pratique permettent aux participants d'appliquer leurs apprentissages grâce à des situations adaptées à leur quotidien.
- L'approche par types de clients facilite la proposition d'une solution orientée sur les bénéfices qui sera plus attrayante pour le client.

Programme

Lors de cette formation, les agents apprendront à :

- Reconnaître l'importance de l'approche client dans le processus de vente.
 - **Atelier de mise en pratique**
- Définir et comprendre les étapes du processus de l'accroche client, de la compréhension du besoin, jusqu'à la conclusion de la vente.
- Capitaliser sur leur connaissance du client pour souligner les bénéfices du produit qui l'intéresse réellement.
 - **Atelier de mise en pratique à l'aide de la matrice CABP**
- Traiter efficacement les objections du client grâce à une technique qui a fait ses preuves.
 - **Simulation d'un argumentaire entre un client et l'agent**
- Finaliser la vente adéquatement pour engager le client et s'assurer de sa satisfaction.
 - **Simulation d'un appel complet pour valider la compréhension de tous.**

Formations complémentaires

A1.Agent 101 : les meilleures pratiques téléphoniques, A2.Agent 201 : gérer efficacement les appels difficiles, A3.Courriels et clavardage : pour des communications écrites efficaces, V1. Vente 1 : l'approche client.