




DEVENEZ AMBASSADEUR DE VOTRE OFFRE DE SERVICE : Sachez la valoriser !

 **PUBLIC** : Collaborateurs en CMA disposant d'une première expérience commerciale

 **PREREQUIS** : connaître les bases de la relation client ou avoir suivi la formation sur « LES FONDAMENTAUX DE LA RELATION CLIENT : un enjeu de relation ! »

 **DUREE** : 2 jours en présentiel et ½ journée à distance

 **TARIF**
Inter : 680€ par apprenant
Intra : devis sur demande

MODALITES : présentiel ou distanciel

LES OBJECTIFS PEDAGOGIQUES



- ✓ **Approfondir et développer sa démarche pro-active auprès des « clients » des CMA**
- ✓ **S'approprier parfaitement l'offre de service des CMA pour être en mesure de la valoriser.**
- ✓ **Professionaliser son approche commerciale par des outils/méthodologies et approches comportementales spécifiques.**
- ✓ **Développer et renforcer son aisance commerciale par l'échange et le partage de pratiques.**

LE PROGRAMME

SEQUENCE 1 : BATIR UNE COMPREHENSION ET UN LANGAGE COMMUN DE CE QU'EST L'OFFRE DE SERVICE DES CMA

- Apports Techniques et Méthodologiques relatifs à la construction d'un argumentaire de type Institutionnel et de type Commercial
- Identifier les moments où l'Offre de service peut être promue auprès des artisans.

SEQUENCE 2 : S'APPROPRIER L'OFFRE DE SERVICE DE VOTRE CMA

- Apports Techniques et Méthodologiques portant sur les axes essentiels de l'offre de service.

SEQUENCE 3 : PRENDRE CONNAISSANCE DES SPECIFICITES DE LA VENTE DE PRESTATION DE SERVICE

- Le principe : Acheter une prestation de services s'apparente à une acquisition « sur plan »
- Dresser le tableau des questions et objections spécifiques à la vente de prestation de services.



LES + PEDAGOGIQUES

- Formateurs coachs confirmés connaissant le contexte et les enjeux des CMA.
- Pédagogie inductive, interactive et participative prenant appui sur des mises en situation issues du quotidien vécu par les participants.
- Approche reposant sur une philosophie : « *Avant tout, vous êtes un partenaire car vous rendez service à votre client !* ».

SEQUENCE 4 : RETOUR SUR LES FONDAMENTAUX DE LA VENTE

- La préparation de son entretien : comment et quoi préparer ?
- Les étapes de la vente : révision des fondamentaux
 - La découverte des besoins et l'adaptation de son offre : retour sur les différents besoins.
 - Le traitement des objections, savoir anticiper une objection en fonction de vos services.
- Mettre la communication au service de la prestation de service !

SEQUENCE 5 : SAVOIR EMPORTER LA CONVICTION DU CLIENT

- Répondre aux questions dans les différentes phases de la vente.
- Développer sa communication et le climat de confiance : savoir rassurer le client.
- Appréhender le principe de la première vente et des ventes suivantes, travailler la fidélité.

SEQUENCE 6 : ATELIER PRATIQUE ET D'ÉCHANGES DE PRATIQUES

A partir des situations vécues par les collaborateurs, de leurs expériences et idées ; proposition aux participants d'un processus sur le principe d'un « Atelier d'Échanges de pratiques ».

Collectivement, les collaborateurs seront invités à travailler sur des produits de l'offre de service qui leur posent le plus de difficultés et à partir desquels ils souhaitent travailler/s'entraîner/partager leurs visions et pratiques.

EVALUATIONS

Positionnement pré et post formation

Evaluation de la formation à chaud et à froid en ligne

Pour toute question concernant la participation de personnes en situation de handicap, contacter directement CMA Académie.