

88 jours

(616h en présentiel)

+ accompagnement individuel

Tarif : sur devis

Prise en charge intégrale par

Pôle Emploi sous conditions

Lieu : Lyon 3^{ème}

15 stagiaires maximum/session

Réf : **Comepic****Objectifs professionnels :****Maîtriser toutes les techniques des relations commerciales et de force de vente, dans des environnements aussi divers que la relation commerciale à distance, la vente et le conseil en magasin ou en agence, la force de vente itinérante (orientée la clientèle professionnelle)****Pour qui :**

Public infra bac ou

Bénéficiaire OETH

(autres publics sur dérogation)

Prérequis :

Maîtrise de base de l'orthographe, calcul, outils bureautiques.

Appétence pour la relation client

Programme :**Communication interpersonnelle**

- Identifier son style de communication
- Gérer sa communication avec autrui et dans sa vie professionnelle

Emission et réception d'appels : les fondamentaux

- Développer son efficacité au téléphone
- Le recouvrement de créances

Savoir présenter un produit/une offre, un service

- Susciter l'intérêt et engager l'action de vente
- Exploiter les différentes étapes d'une vente

Préparer son plan de développement commercial

- Analyser un marché cible
- Mettre en œuvre un plan d'action efficient

Effectuer de la prospection à distance (prospect chaud /froid)

- Approcher les différents profils de prospects
- Capter l'attention et établir une conversation durable

Effectuer de la prospection terrain B2B

- Les enjeux et les bases de la négociation
- S'approprier les techniques de vente en face à face (BtoB et BtoC)

Mener un entretien commercial

- A distance (Téléphone, Visioconférence, Chat)
- En face à face

Etablir un devis / une offre commerciale

- Se démarquer pour faire la différence et établir un lien de confiance avec son client

Relancer, suivre et fidéliser ses clients

- Maîtriser les stratégies de fidélisation et d'optimisation des ventes

Réseaux sociaux-professionnels

- Créer son profil professionnel
- Utiliser LinkedIn pour sa recherche d'emploi, pour prospecter et développer son portefeuille clients

Le + : Techniques de Recherche d'Emploi, remise à niveau en français, calculs, bureautique.**Evaluation et sanction de la formation :** Dans le cadre de notre démarche qualité, nos formations font l'objet d'une évaluation détaillée par les participants de manière régulière en cours de formation et le dernier jour de la formation.

A l'issue de la formation, le participant reçoit une attestation et peut prétendre à passer le titre Conseiller Relation Client à Distance selon conditions fournies sur demande.

Dates et lieu de formation : du 23/03/2020 au 31/07/2020**Immeuble Danica B - 21 avenue Georges Pompidou Lyon 3^{ème}****Contact :** Delphine GALLAY contact@connexionsrh.fr / 06.75.69.03.00