

Formation

TREMPLIN
EXPERTS EN APPROCHE CLIENT

LES PILIERS DE L'APPROCHE CLIENT

Un indispensable pour maîtriser les concepts essentiels d'une approche client réussie



Élément phare de notre offre, cette formation vous enseignera les notions clés et les **éléments essentiels de l'approche client**. Structurée et efficace, elle garantit des résultats tangibles et des apprentissages concrets même pour les professionnels les plus expérimentés.

Les participants repartent avec de solides notions, acquises lors de l'apprentissage théorique, des anecdotes marquantes de faits vécus et de la pratique à travers des cas réels. Plus encore, ils repartent avec une **autonomie** et une **confiance** renouvelées pour aborder leurs futurs clients.

Les 5 thèmes fondamentaux étudiés sont :

- les **facteurs clés de l'écoute active** pour une meilleure communication avec son client
- les **styles sociaux** et la manière optimale d'influencer chacun de vos intervenants
- les **techniques de communication efficace** afin d'atteindre vos objectifs rapidement
- le **positionnement stratégique** de vos produits et services
- les **6 étapes cruciales de l'entrevue client** menant à l'obtention d'un mandat ou à la conclusion d'une vente.

CIBLE : Tout professionnel en contact avec la clientèle qui souhaite améliorer son approche client et augmenter son volume de mandats et de ventes.

DURÉE : 2 jours consécutifs ou 4 segments en ligne avec un animateur

PRÉREQUIS : Aucun

OBJECTIFS

- Bonifier la qualité de ses relations clients avec une approche adaptée pour chaque client et chaque rencontre
- Gagner en confiance et en aisance afin de mieux conclure des ventes et des ententes
- Propulser ses résultats d'affaires

RÉSULTATS ESCOMPTÉS

- Une confiance et un succès accru lors de vos approches clients
- Une meilleure compréhension de sa cible
- Des interactions plus efficaces et plus porteuses avec ses clients

L'APPROCHE TREMPLIN

Notre approche est un mariage parfait de 3 éléments essentiels : les **connaissances**, les **habiletés** et **l'attitude**. L'apprentissage par l'**expérience**, méthode reconnue comme étant la plus efficace pour assurer un apprentissage optimal, est au cœur de notre approche et vous assure un accompagnement solide et stimulant ainsi que des résultats tangibles.

Nous vous offrons beaucoup plus que de grandes théories. Nous vous partageons une **expérience terrain**, acquise là où les actions se posent et où les décisions se prennent, afin de vous rendre les plus performants possibles.

PROGRAMMATION DÉTAILLÉE

La communication

1^{re} PARTIE

Le fondement de l'approche : L'écoute active... bien au-delà d'entendre

- Lire votre client rapidement et adéquatement
- Comment votre attitude peut-elle faire obstacle à une bonne communication
- Comment vous assurer de conserver le maximum « d'élasticité »

2^e PARTIE

Les techniques de communication utilisées par les experts

- Diminuer votre niveau de stress
- Gagner plus facilement la confiance de votre client
- Poser des questions à « haut rendement »
- Fidéliser le client à l'aide du feedback positif

Le bon déroulement de vos rencontres : se différencier des compétiteurs et mettre en relief votre valeur ajoutée

3^e PARTIE

Le positionnement de vos produits/services

- Le processus de prise de décision de votre client
- Concentrer vos efforts pour maximiser vos résultats
- Savoir ce qui distingue la vente des « services » de celle des « produits »
- Atelier de 2 heures : Exercer la mise en marché de vos propres produits et services

4^e PARTIE

Le processus d'entrevue client Tremplin : Les 6 étapes conduisant efficacement à la prise de mandat, à la conclusion de la vente.

- « Gagner le droit » et établir une relation de confiance solide avec votre client
- Renforcer votre crédibilité professionnelle
- Combattre votre pire compétiteur, l'inertie
- Positionner et présenter vos solutions avec le maximum d'impact
- Présenter votre tarification en toute confiance