# Programme

## CIAL-30 - Formation : Les clés pour développer ses affaires et fidéliser ses clients

**Durée :** 7 heures - 1 jour **Tarif HT :** 350,00 €

### Enjeux
Fidéliser sa clientèle et développer de nouvelles affaires

### Objectifs
- Connaître et maîtriser les mécanismes (démarches et outils) qui permettent de réussir les ventes et développer de nouvelles affaires,
- Se différencier par rapport à la concurrence,
- Passer du rôle de fournisseur/prestataire de services d'un client à celui de partenaire indispensable à son développement,
- Identifier les besoins réels du client et dépasser sa demande,
- Développer les affaires commerciales à court, moyen et long terme

### Public visé
Conducteurs de travaux ou chargé d'affaires juniors ou en devenir, encadrement de chantier

### Prérequis
Être au contact de la clientèle.

### Matériel nécessaire
Apporter les plaquettes de l'entreprise.

### Description
Les clés pour développer ses affaires et fidéliser ses clients :
- Bien connaître son entreprise et savoir la présenter,
- Bien connaître son client en pratiquant l'écoute active
- Comment ne pas se laisser piéger par la différence entre la demande du client et son besoin réel ?
- Comment trouver le ou les décideurs ?
- Doit-on parler budget ? Si oui : quand et comment ?

- Argumenter ses propositions, prendre en compte les questions et les objections du client, connaître les ressorts d'adhésion pour orienter son client vers les solutions les plus adaptées à ses besoins,
- Se rendre indispensable : quel type de services dois-je rendre pour me rendre indispensable ?
- Créer chez le client le réflexe d'appeler l'entreprise,
- Méthode de relance et suivi du client pour obtenir de nouvelles affaires.
- Une affaire réussie doit servir de tremplin immédiat pour une nouvelle affaire : pratiquer le « point de fin de chantier »
- Comment faire connaître toutes les autres capacités de l'entreprise ?

## Modalités pédagogiques

- Pédagogie interactive
- Découverte progressive des techniques à travers des jeux de rôle
- Applications pratiques à partir du métier et des expériences des stagiaires
- Utilisation de la vidéo pour s'entraîner, observer et corriger
- Mise en commun des expériences
- Conseils personnalisés

## Modalités d'évaluation et de suivi

Études de cas et mises en situation.

## Prochaines sessions

->> Date : 12/10/27 - 12/10/27 - Lieu : PARIS 75017
->> Date : 12/10/27 - 12/10/27 - Lieu : PARIS 75017

## Votre Contact

Laetitia COURBARON – Tel : +33181727190 – Mail : *lcourbaron@afortech.com*