Programme

CIAL-31 - Formation : Booster son efficacité commerciale et fidéliser ses clients

Durée : 14 heures - 2 jours **Tarif HT :** 670,00 €

Enjeux
Dans un marché concurrentiel comme celui du bâtiment, une bonne réalisation ne suffit plus.
Il faut savoir aussi capter de nouveaux clients et face aux exigences de plus en plus pointues, il faut savoir convaincre, créer une vraie valeur ajoutée et fidéliser.
Cette formation vous propose des outils totalement adaptés aux spécificités du bâtiment et de la maintenance, pour augmenter le taux de signature des devis, développer de nouvelles affaireset devenir un partenaire incontournable pour vos clients.

Objectifs
- Développer son portefeuille clients et conquérir de nouveaux marchés,
- Maitriser les clés qui permettent de réussir ses ventes, développer de nouvelles affaires et fidéliser,
- Se différencier par rapport à la concurrence,
- Identifier les besoins réels du client et dépasser sa demande,
- Développer les affaires commerciales à court, moyen et long terme,
- Assurer systématiquement la relance et l'accompagnement des clients,
- Devenir un professionnel imaginatif au service d'un client,
- Passer du rôle de fournisseur / prestataire de services d'un client à celui de partenaire indispensable à son développement.

Public visé
Responsables de service, chargés d'affaires, toute personne ayant une responsabilité commerciale.

Prérequis
Avoir une expérience d'un an dans cette fonction.
Être muni du matériel nécessaire.

Matériel nécessaire
Fournitures de bureau.
Apporter des plaquettes de l'entreprise.

Description

Développer sa prospection pour générer de nouvelles affaires :

- Structurer sa démarche de prospection :
  - Définir ses cibles prioritaires,
  - Identifier les bons interlocuteurs (maîtres d'ouvrage, gestionnaires immobiliers, syndics, responsables techniques, etc.),
  - Exploiter son réseau professionnel et sélectionner les actions de prospection adaptées.

Les étapes indispensables pour développer ses affaires et fidéliser ses clients :
Connaître son entreprise et l'ensemble de ses activités

La prise de contact :

- Les clés pour établir un très bon contact avec le client,
- Se démarquer et sécuriser son client dès le départ,
- Présenter son entreprise en valorisant son offre et en se différenciant de la concurrence (prestations, solutions, technicité et organisation).

Connaître les besoins de 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,
- Comment détecter ses motivations,
- Doit-on parler budget ? Si oui : quand et comment ?
- Comment trouver les délais réels en fonction de la réalisation des travaux ?

Convaincre son client :

- Les 5 besoins fondamentaux du client,
- Argumenter ses propositions, ses devis
- Prendre en compte les questions et les objections du client,
- Connaître les ressorts d'adhésion et d'achat pour accompagner son client vers les solutions les plus adaptées à ses besoins,
- Méthode pour relancer et accompagner ses clients : guand et comment relancer ?

Fidéliser ses clients :

- Quel type de services dois-je rendre pour me rendre indispensable ?
- Faire connaître toutes les autres capacités de l'entreprise,
- Créer chez le client le réflexe d'appeler l'entreprise pour d'autres projets.
- Développer une relation commerciale à tous les niveaux,
- Méthode de relance et suivi des clients pour obtenir de nouvelles affaires.

Modalités pédagogiques

Connaissance des métiers du BTP.
Regard positif : pédagogie du succès et non de l'échec.
Nombreuses applications pratiques à partir du métier et des expériences des stagiaires.
Utilisation de la vidéo pour s'entrainer, observer et corriger.
Mise en commun des expériences, conseils personnalisés.

Modalités d'évaluation et de suivi
Une évaluation à partir d'un questionnaire à choix multiples (QCM).

Profil de l'intervenant
Formateur depuis 20 ans dans les domaines de la communication, le management, la gestion de conflit, le développement commercial.

Informations complémentaires
Les stages CIAL-21 et CIAL-31 sont complémentaires et indépendants.
Les participants peuvent suivre les deux formations dans n'importe quel ordre ou seulement l'une des deux.

Les plus
Permettre aux stagiaires d'établir un bilan personnel et de se fixer des objectifs concrets de progrès.

Prochaines sessions
->> Date : 27/01/27 - 28/01/27 - Lieu : PARIS 75017

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