

# Formation Balmont

1 Formatrice - 20 ans d'expertise - 80 thèmes de Formation - 7800 Stagiaires

## Développer des relations clients efficaces et défendre ses marges

### Objectifs

- ✓ Développer un meilleur relationnel, convaincre les clients, désamorcer les éventuelles tensions
- ✓ Adopter des réactions bienveillantes et connaître les clés pour avoir de bons réflexes lorsqu'ils expriment leurs objectifs
- ✓ Imaginer avec plus d'aisance comment adapter la communication selon les clients, fournisseurs, prescripteurs ou décideurs
- ✓ Agir encore plus efficacement et remporter de nouveaux challenges pour pérenniser le projet d'entreprise
- ✓ Gérer commercialement les situations difficiles
- ✓ S'entraîner à l'aide de mises en situation et d'exercices ludiques et utiliser une grille de perfectionnement

### Public

Toute personne désireuse de développer ses capacités commerciales

### Prérequis

Être déterminé pour s'impliquer personnellement dans la formation, pour s'approprier les techniques et pour en recueillir tous les bienfaits.

### Programme

#### Mieux se connaître et comprendre l'image que l'on donne aux autres

- Comprendre l'importance d'une relation client de qualité
  - Situer son rôle et ses missions
  - S'assurer des conditions matérielles nécessaires pour faciliter la relation client
  - Se préparer
  - L'impact de notre gestuelle
- *Exercice de mise en situation : Contacter, se présenter et présenter ses services*

#### Assurer un relation client de qualité

- Réussir le premier contact : gestes, voix, message
  - Ouvrir le dialogue
  - Écouter, éveiller l'intérêt, reconnaître nos clients
  - Le S.B.A.M.E. de l'ouverture
  - Le S.O.N.C.A.S. et les motivations d'achat de chaque client
  - Répondre à la demande avec pertinence
  - Prendre congé de façon constructive
- *Exercice de mise en situation : Argumenter pour convaincre avec une gestuelle congruente*

#### Gérer les situations délicates

- Maîtriser ses émotions
  - Gérer une réclamation en maintenant une relation positive
  - Apprendre à apporter de la sérénité lors des objections du client
  - Conseiller des produits dérivés lorsque la situation le nécessite
  - Défendre ses marges
  - Fidéliser le client par un contact personnalisé
- *Exercice de mise en situation : Convaincre le client du bien fondé de notre prix (et se convaincre)*



**Durée :** 2 jours (14H de F°)

**Tarif :** 1659€ net de taxes

**Dates :**

**Dates :** 16 & 17 Janv. 2025 -  
12 & 13 mars 2024 - 19 & 20  
Juin 2025 - 10 & 11 sept.

2025 - 25 & 26 Nov. 2025 ou  
*démarrage immédiat*

**Lieu :** Écully ou à définir

**Code :** RC0615

**Intervenant :**

Chantal Englebert-Balmont

Tél : 04.78.33.57.59

06.80.05.03.76

Mail: [formation@balmont.net](mailto:formation@balmont.net)

 Also in English



■ RÉPUBLIQUE FRANÇAISE



Formation Balmont - 2bis Avenue Duchalay - 69130 Ecully - France.  
Tel.: +33 (0)4.78.33.57.59 - +33 (0)6.80.05.03.76 - E-mail: [formation@balmont.net](mailto:formation@balmont.net)  
Siret: 850 333 410 000 15 - N° Activité: 8469 164 64 69 - DataDock: 0074151