

La conduite des entretiens avec un professionnel

DUREE

2 jours (14 heures) en présentiel ou en distanciel 4 classes virtuelles + travaux intersession

PUBLICS

Salariés de banques, conseillers de clientèle, managers, toute personne intéressée

Attentifs à l'inclusion **des personnes en situation de handicap**, nous étudions les possibilités d'adaptation de la formation.

PRE-REQUIS

Pas de prérequis

MOYENS PEDAGOGIQUES

Cas issus de la pratique professionnelle

Fiches de synthèse

Pédagogies actives 50%

Pédagogies expositives 30%

Partage d'expériences 20%

MODALITES D'EVALUATION

En continu à partir des cas et des exercices proposés dans le cadre de la formation

SANCTION DE LA FORMATION

Certificat de réalisation

DOCUMENTATION

Remise des supports utilisés aux stagiaires

INTERVENANTS

Formateurs Profinance avec plus de 10 ans d'expérience

EFFECTIFS

12 personnes maximum

DELAI D'ACCES

3 semaines

TARIFS

1 600 € par jour net de taxes

OBJECTIFS OPERATIONNELS

- Définir une stratégie relationnelle avec les clients professionnels
- Préparer efficacement les rendez-vous avec les clients professionnels
- Identifier les besoins professionnels et privés par une bonne découverte client
- Bâtir une proposition commerciale adaptée et la vendre
- Organiser sa prospection de manière efficiente

PROGRAMME

Le responsable de clientèle professionnel : un stratège

- La dimension stratégique de l'approche du client professionnel par une expertise et une communication maîtrisée
- L'organisation de son activité (subie et générée) : pour développer la proactivité et optimiser l'efficacité commerciale
- Les différents modes de contact avec le client
- Les différents types d'approche d'entretien de vente : l'entretien thématique, l'approche globale et l'entretien de prospection
- La place du digital dans la stratégie relationnelle avec le client professionnel
- Le développement de la double relation.

La préparation des entretiens

- Intérêt de la préparation des entretiens
- Les outils de la préparation des entretiens
- La stratégie relationnelle

L'entretien de découverte (1^{er} entretien)

- Les aspects psychologiques de la relation client
- La pratique des différents types de questionnement, savoir poser les questions QQCC, Quoi, Quand, Combien, Comment,
- La structure de l'entretien de découverte et thématique

La proposition commerciale

- La structure de l'offre aux clients professionnels
 - Encaisser et régler
 - Épargner, Financer, Assurer
- La construction de la proposition commerciale
- La conclusion, le suivi, la recommandation (**2^{ème} entretien**)
 - La vente de la proposition commerciale
 - Le traitement des objections
- La conclusion ou la proposition d'un 3^{ème} rendez-vous
 - La recommandation et le rebond commercial
 - Le suivi de la relation commerciale :
- Le rythme de la communication, les canaux de communications privilégiés, la place du digital et l'autonomie du client

Avant toute inscription, merci de faire une demande à l'adresse suivante : logistique@profinance.fr, nous prendrons contact avec vous afin d'analyser votre besoin de formation

