



## Programme de formation

### CIAL-31 - Développer son efficacité commerciale et fidéliser ses clients

Durée : 14 heures - 2 jours

Tarif : 670,00 €

#### Votre Contact

Inès LE BRETON – Tel : +33181727187 – Mail : [ilebreton@afortech.com](mailto:ilebreton@afortech.com)

#### Enjeux

Dans un marché concurrentiel comme celui du bâtiment, une bonne réalisation ne suffit plus. Face aux exigences de plus en plus pointues des clients, il faut 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 affaires et devenir un partenaire incontournable pour vos clients.

#### Objectifs de la formation

Maitriser les clés qui permettent de réussir ses ventes, développer de nouvelles affaires et fidéliser,  
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,  
Devenir un professionnel imaginatif au service d'un client.

#### Public visé

Chargés d'affaires, commis et toute personne ayant une responsabilité commerciale.

#### Prérequis

Avoir une expérience commerciale d'au moins un an.  
Être muni du matériel nécessaire.

#### Matériel nécessaire

Fournitures de bureau

**Apporter des plaquettes de l'entreprise**

L'organisme de formation continue des équipements techniques du bâtiment

 Réglementaires - Obligatoires  Techniques Métiers  Management d'affaires et d'équipes  Transition énergétique et numérique

Retrouvez l'ensemble des formations sur [www.afortech.com](http://www.afortech.com)

10 rue du Débarcadère 75852 Paris Cedex 17 - Tél. 01 40 55 14 14 - Fax : 01 40 55 14 15 - N°Siret : 434 505 921 00016 - Code NAF : 9499Z

Certifié  
QUALIOPI



## Description

Les étapes indispensables pour développer ses affaires et fidéliser ses clients :

### La prise de contact

- Les clés pour établir un très bon contact avec le client,
- Connaître son entreprise et savoir la présenter,
- Se démarquer et sécuriser son client dès le départ.

### 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,
- 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,

### 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'entraîner, 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 du formateur

Formateurs du BTP dans les domaines de la communication, du management, de la gestion de conflit et du 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

L'organisme de formation continue des équipements techniques du bâtiment

● Réglementaires - Obligatoires ● Techniques Métiers ● Management d'affaires et d'équipes ● Transition énergétique et numérique

Retrouvez l'ensemble des formations sur [www.afortech.com](http://www.afortech.com)

10 rue du Débarcadère 75852 Paris Cedex 17 - Tél. 01 40 55 14 14 - Fax : 01 40 55 14 15 - N°Siret : 434 505 921 00016 - Code NAF : 9499Z

Certifié  
QUALIOPI

