

Tableau de Correspondance entre le Programme de Formation et le Référentiel de Compétences

Compétences du Référentiel	Programme de Formation
Comprendre les Fondamentaux de la Relation Commerciale	Jour 1 : Introduction à la Relation Commerciale - Concepts clés, importance des relations commerciales et leur impact sur le succès de l'entreprise.
Établir une Communication Efficace avec les Clients	Jour 1 : Communication - Techniques de communication verbale et non verbale pour établir des relations de confiance avec les clients.
Identifier les Besoins et Attentes des Clients	Jour 2 : Analyse des Besoins - Méthodes pour identifier et comprendre les besoins et attentes des clients afin de proposer des solutions adaptées.
Développer une Présentation Produit/Service Persuasive	Jour 2 : Présentation - Techniques pour structurer et délivrer des présentations efficaces qui mettent en valeur les avantages des produits/services.
Gérer les Objections et Conclure les Ventes	Jour 3 : Gestion des Objections - Stratégies pour répondre aux objections des clients et techniques de clôture pour conclure les ventes.
Fidéliser la Clientèle par un Suivi Personnalisé	Jour 3 : Fidélisation - Approches pour maintenir et renforcer les relations avec les clients existants à travers un suivi personnalisé.
Utiliser les Outils Numériques pour Améliorer les Relations Client	Jour 4 : Outils Numériques - Introduction aux CRM (Customer Relationship Management) et autres outils numériques pour gérer les relations clients.
Intégrer les Pratiques Éthiques dans la Relation Commerciale	Jour 4 : Éthique - Importance de l'éthique et de la responsabilité sociale dans la gestion des relations commerciales.