CCI Formation
Aix-Marseille-Provence

Ref : ACLO-0000-CAI-01
Code RNCP / RS : NA
Fiche générée le : 2023-01-03 14:44:15

LA RELATION CLIENT ET REUSSIR LA VENTE A DISTANCE

En résumé

La formation continue des agents immobiliers ou autres professionnels relevant de la loi Hoguet a pour objectif la mise à jour et le perfectionnement des connaissances et des compétences nécessaires à l'exercice de la profession

Objectifs

Découvrir l'organisation de la relation client dans un contexte numérique
Connaître et maitriser le visage actuel du client et les nouvelles opportunités commerciales
Connaître et maîtriser l'approche besoin
Connaître et maitriser les règles à respecter dans le cadre d'une vente à distance
Les mettre en œuvre concrètement dans la vente par téléphone en maîtrisant appels sortants et appels entrants

» Participant

Les titulaires de la carte professionnelle mentionnée à l'article 1er du décret du 20 juillet 1972 ou lorsqu'il s'agit de personnes morales, leur représentant légal et statutaire. Les personnes mentionnées au dernier alinéa de l'article 3 de la loi du 2 janvier 1970 qui assurent la direction d'un établissement, d'une succursale, d'une agence ou d'un bureau. Les personnes, salariées ou non, habilitées par le titulaire de la carte professionnelle à négocier, s'entremettre ou s'engager pour le compte de ce dernier.

» Pré-requis

Une expérience dans le domaine de l'immobilier est souhaitée.

CCI Formation
Aix-Marseille-Provence

Ref : ACLO-0000-CAI-01
Code RNCP / RS : NA

Programme

La relation client dans un contexte numérique
Le nouveau visage du client ou du prospect aujourd'hui Quizz de lancement
Le client a un besoin de reconnaissance
Le client est devenu beaucoup plus exigeant
Le client n'est plus fidèle par défaut
Le client a besoin d'expérience client
L'approche besoin
Les leviers de la réussite
Les règles à respecter dans le cadre d'une vente à distance
L'entretien commercial en approche besoin
Les techniques de vente au téléphone
Rappel des fondamentaux : les appels sortants et entrants
Cas pratiques
Quizz final
Synthèse générale

CCI Formation
Aix-Marseille-Provence

Ref : ACLO-0000-CAI-01
Code RNCP / RS : NA

LA RELATION CLIENT ET REUSSIR LA VENTE A DISTANCE

Méthodes, moyens et suivi

» Méthodes pédagogiques

Alternance d'apports théoriques et de cas pratiques

» Moyens techniques

Le stagiaire devra être équipé d'un ordinateur muni d'une webcam et d'un micro / haut-parleurs. Connexion internet haut débit.

» Moyen d'appréciation de l'action

Lors de la formation, les participants sont soumis à des mises en situation, des exercices pratiques, des échanges sur leurs pratiques professionnelles permettant un contrôle continu de leur progression et du développement de connaissances et de compétences acquises conformément aux objectifs visés.

» Suivi de l'action

Les acquis sont évalués en cours et en fin de formation notamment au travers de QCM, mises en situations, mises en pratiques, présentations ... qui feront l'objet d'une analyse/correction et d'un retour du formateur.
Une évaluation de satisfaction est complétée par les participants et un tour de table collectif est réalisé avec le formateur en fin de formation

» Accessibilité

Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.
CCI Formation est un relais auprès des acteurs du handicap pour répondre le mieux possible à votre demande de formation.
N'hésitez pas à prendre contact avec notre référent Handicap pour que nous étudions votre demande.
Un conseiller formation vous répondra sous 48h

CCI Formation
Aix-Marseille-Provence

Ref : ACLO-0000-CAI-01
Code RNCP / RS : NA

LA RELATION CLIENT ET REUSSIR LA VENTE A DISTANCE

Évaluations de la formation

Une évaluation des acquis sera réalisée en fin de formation par le formateur.
Elle permettra d'attester de l'acquisition des connaissances et développement des compétences par le stagiaire à l'issue de la formation.

Intervenant

Cette formation est animée par un consultant professionnel formateur spécialisé dans les domaines de formation.
Tous nos formateurs répondent aux normes exigées par notre système qualité.

Formation en

200€ net de taxe / personne certification non comprise

Durée

0.5 jour(s)
3.5 heure(s)

Autres détails

> Formation à distance