

LA RELATION CLIENT À L'ÈRE DU DIGITAL : BIEN COMMUNIQUER, POUR MIEUX VENDRE

Dans un monde qui bouge et évolue en permanence, et où l'e-commerce s'impose, en quoi et comment l'humain reste incontournable ? Allier les pratiques modernes et relever votre valeur ajoutée pour rentrer dans l'ère de la relation client 2.0. À l'heure du tout numérique, le contact humain, qu'il soit en face à face ou par téléphone, devient une denrée rare ... et précieuse ! Face à des interlocuteurs connectés et informés, votre valeur ajoutée, celle qui fait toute la différence, c'est VOUS !

Durée : 1 jour soit 7 heures

Prérequis : Cette formation ne nécessite aucun prérequis

Tarif : [Nous consulter](#)



OBJECTIFS :

- ✓ Se démarquer et saisir chaque opportunité de contact, dans un monde numérique,
- ✓ Exprimer votre valeur ajoutée pour faire la différence à l'heure du digital
- ✓ Dynamiser les équipes pour booster les ventes
- ✓ Faire un 360 ° des principaux outils digitaux
- ✓ Réfléchir aux opportunités pour chacun et définir sa stratégie



1. L'ÉVOLUTION DES ACHETEURS À L'ÈRE DU NUMÉRIQUE

- La consommation à l'ère du digital et son impact sur la relation commerciale
- Les nouvelles attentes des clients et les nouvelles typologies
- L'expérience client au-delà des mots, les intentions
- Vendeurs : la transformation du cycle de vente
- Faire son plan d'action : Se fixer un objectif et s'y tenir ; formulation d'un objectif
- Comprendre les mécanismes de l'acheteur pour l'accepter
- Intégrer les principes du cadre de référence

2. LES OUTILS DIGITAUX, TRANSFORMER LE VIRTUEL EN RÉEL

- Revisiter les opportunités des outils digitaux et des principales plateformes
- Aligner une cohérence entre votre présence digitale et votre réalité commerciale
- Faire coïncider le on line et le off line pour garder le bénéfice de votre présence
- Maintenir une relation client de qualité 2.0 via les outils digitaux
- Développer une vision globale du « parcours client »

3. DÉVELOPPER SES SAVOIRS FAIRE RELATIONNELS POUR CONVAINCRE, VENDRE ET FIDÉLISER

- La puissance des premiers instants
- Comment et pourquoi transformer une visite en expérience ?
- Réancrer les fondamentaux pour en faire un levier de différenciation et de satisfaction
- Marquer sa différence pour exprimer son professionnalisme
- À chaque contact, saisir l'opportunité de conquérir et fidéliser
- Faire de la relation humaine un atout pour mieux vendre

RETROUVEZ-NOUS !



04 67 72 68 77



www.com-tel.fr



info@com-tel.fr



138 avenue de la Royale, ZA
Les Cousteliers, 34160
Castries