



# Savoir argumenter pour convaincre

## OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- ▶ Appréhender un client dans sa globalité, comprendre ses enjeux besoins et usages, faire preuve de curiosité, oser questionner : entrer dans une logique d'offre personnalisée et non plus uniquement de réponse à une demande.
- ▶ Maîtriser les étapes d'un entretien commercial.
- ▶ Argumenter de façon convaincante autour d'une solution FASTT.
- ▶ Traiter les objections client les plus fréquentes.
- ▶ Défendre sa marge, être fier de son prix.

## MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- ▶ Le formateur alternera entre de la transmission de connaissances/compétences et les cas pratiques pour favoriser l'acquisition par les stagiaires.
- ▶ Matériel pédagogique : support de formation PPT.
- ▶ Activité interactive : temps d'échanges avec les participants.

## MODALITÉS DE POSITIONNEMENT ET D'ÉVALUATION

### Modalités de positionnement :

- ▶ Entretien avec l'équipe pédagogique en amont et le client ou son représentant pour l'identification des besoins des bénéficiaires.
- ▶ Autopositionnement sur des compétences.
- ▶ Recueil des attentes des bénéficiaires par le formateur en début de session.

### Modalités d'évaluation des acquis :

- ▶ Pendant la formation, validation des acquis en temps réel par le questionnement et la contribution des stagiaires.
- ▶ En clôture de session, bilan de fin de formation individuel réalisé par le formateur.
- ▶ Evaluation de la satisfaction à chaud.
- ▶ Evaluation du transfert des acquis en situation professionnelle via les évaluations à froid notamment dans le cadre des entretiens professionnels et annuels.
- ▶ Mise en place de mesures correctives si nécessaire.

## MODALITÉS ET DÉLAI D'ACCÈS

- ▶ Pour accéder à cette formation, il faut en faire la demande lors des entretiens de développement ou lors de la campagne de recueil des besoins en formation.
- ▶ L'accord hiérarchique est nécessaire.
- ▶ Les délais d'accès sont variables et dépendent du calendrier des formations.

## PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

- ▶ Nous sommes disponibles pour échanger avec vous sur vos besoins afin de mettre en place les solutions optimales pour vous accueillir.
- ▶ Merci de nous envoyer un message sur la boîte mail IHC.

## Formation présentielle

Durée : 7 heures

### PUBLIC

Collaborateurs de la plateforme FASTT

### PRÉ-REQUIS

Maîtriser la langue française

### INTERVENANT

Formateur expert en gestion locative et relation client

### LIEU

Sessions inter : Metz ou Paris

Sessions intra : selon demande

### TARIF

Nous consulter

### CONTACT

ihc@batigere.fr

03 87 39 57 03

## CONTENU PÉDAGOGIQUE

1 / 1

- 1. Benchmark (appels sortants réels et appropriation des bonnes pratiques)**
- 2. Mises en situation sur la base de cas pratiques construits spécifiquement pour la formation**
- 3. Vidéos modèles de démonstration**
- 4. Entraînement sur la base d'appels entrants réels (ligne téléphonique re-routée en salle de formation)**