

# Binôme Commercial Expert

---

## – Problématiques :

- Savoir gérer la relation client
- Savoir gérer la gestion de son temps et l'optimiser
- S'organiser en fonction des degrés d'urgence et du niveau d'importance des tâches

## – Objectifs :

- Mieux connaître le client
- Mieux se connaître
- Coordonner ses activités au quotidien au profit du client, mais aussi de l'ATC
- Acquérir quelques bases de la vente et de ses techniques
- Savoir gérer les conflits et les litiges par téléphone

## – Population concernée :

- Binôme commercial expérimenté.

## – Méthode pédagogique :

- Travail de groupe sur atouts de l'entreprise qui répondent aux motivations d'achat des clients.
- Test sur sa personnalité pour mieux se connaître.
- Travail individuel et restitution par famille sur l'ensemble des tâches de chaque binôme.
- Travail individuel sur les pollueurs de temps.
- Travail individuel sur la répartition des tâches sur la base du croisement entre ce qui est jugé comme important et ce qui est urgent.
- Cas « Club Atlantique »
- Application individuelle d'un planning.
- Mise en forme d'un plan d'action.

# Binôme Commercial Expert

---

## – Contenu :

- Rappel du stage « binôme commercial débutant ».
- Définition des motivations et des comportements d'achat du client.
- Identification de son « style de vente ».
- Rappel des bases de la vente et en particulier du traitement des objections et des litiges sur le plan de la communication.
- Les techniques de gestion du temps rapportées aux activités du binôme.
- La définition de ce qui est identifiée comme urgent ou / et important.
- Identification du temps qui est alloué au téléphone.
- Savoir déléguer.
- Plan d'action.

## – Durée :

- 2 jours

## – Références :

- Point P
- Groupe Hydro

### **Exponentiel**

Espace Européen Bat G - Allée Claude Debussy - 69130 Ecully – 04 72 18 04 44

19 rue du Général Foy – 75008 Paris – 01 44 90 81 20

[www.exponentiel.fr](http://www.exponentiel.fr)