

De la Relation client à la conclusion de vente

Développez vos compétences commerciales avec un expert en vente. Nos 50 formateurs proposent une approche pédagogique innovante axée sur la pratique, destinée aux assistants des ventes et aux CSM. Disponibles dans toute la France et adaptés à tous les niveaux.



Pourquoi choisir le programme Relation Clients

- 1 Parce que dans la vente, comme dans le sport, c'est l'entraînement, la rigueur et le mental qui engendrent de la performance durable.
- 2 Parce que vos ADV et CSM sont en contact toute la journée avec vos clients, qu'ils ont accès des informations indispensables et qu'ils peuvent grandement accélérer votre cycle de vente.
- 3 Parce que le sens commercial peut venir avec l'expérience, le temps, la maturité, ou pas... Traiter ce sujet avec une formation vous garantit un changement rapide des équipes.
- 4 Parce qu'il est difficile de faire progresser ses profils commerciaux et qu'Uptoo vous propose de le faire pour vous, avec un programme outillé et immédiatement applicable par vos équipes.



+56%

De rendez-vous générés



+100%

De confiance en soi



+5 000

Vendeurs entraînés



Déroulé du programme

Un format hyperprotéiné en [2 mois](#), et adapté aux besoins et quotidiens des commerciaux



Le programme

2 mois pour passer de la relation client à la relation commerciale !

Session 1 - Comprendre et se faire comprendre



L'entraînement

- Prendre conscience de son pouvoir de communicant
- Maîtriser les outils de l'acteur (posture, gestuelle, regard, voix, sourire)
- Pitcher avec conviction
- Donner du relief à ses propos et créer de la proximité

Ateliers

- Une intervention filmée du pitch : avant / après débrief du groupe et formateur.
- Exercices ludiques et pédagogiques sur les outils de l'acteur : posture, regard voix, gestuelle, rythme ...

Session 2 - Gérer son call client



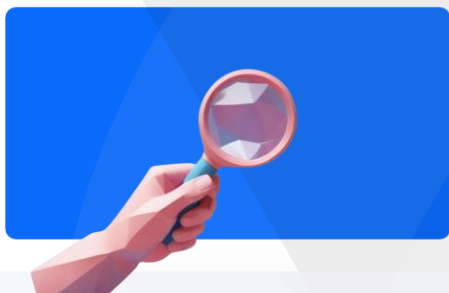
L'entraînement

- Quel est l'objectif de l'échange pour mon client ?
- Qu'est-ce que je veux qu'il se passe à la fin de mon call ?
- Les étapes clés d'un RDV
- Passer en mode écoute active pour identifier les besoins client

Mises en situation

- Exercice des questions ouvertes, de cadrage de call.
- Mise en situation d'un appel client pour s'exercer au cadrage et à la découverte.

Session 3 - Développer son assertivité



L'entraînement

- Identifier les types de personnalité et les zones sensibles à travailler
- Méthodologie pour gérer les situations d'insatisfaction
- Apprendre à passer de la posture de persuasion à celle d'adhésion

Mises en situation

- Jeux de rôles pour faire vivre une expérience de « conflit » afin d'ancrer les notions et les réflexes
- Mise en situation d'un call de réclamation client (cas réel)



Session 4 - Atelier de répétition

Une session intensive à 1 mois pour faire un relevé des compteurs, traiter les difficultés rencontrées, m'entraîner sur des cas réels et répéter (mises en situation).

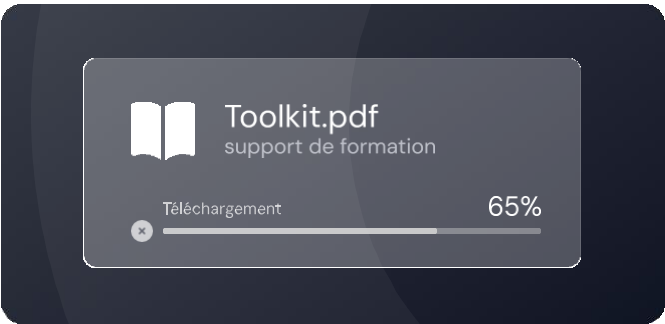
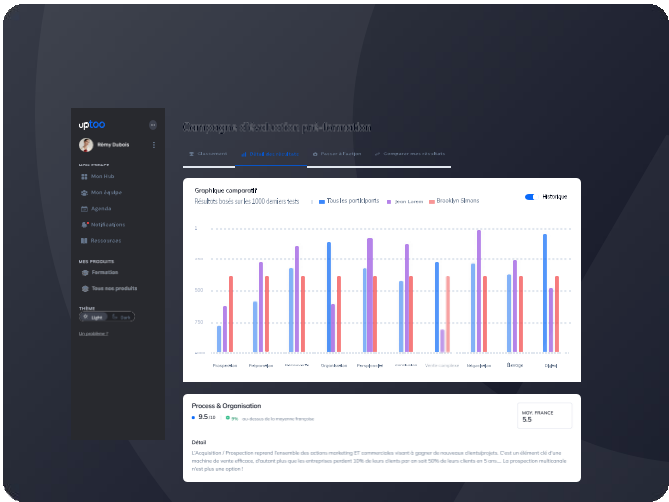
Un dispositif de suivi unique et adapté

Test de vente : 1ere évaluation 360° de vos commerciaux avec une vue des résultats détaillés

Plus de 80 questions et mises en situation pour évaluer vos collaborateurs sur 2 niveaux : **hard skills** et **soft skills**.

- Prospection
- Écoute
- Négociation
- Méthode
- Préparation
- Closing
- Motivation
- Suivi client
- Organisation
- Digital

Vous obtenez un bilan exhaustif des résultats de vos commerciaux sur l'ensemble des compétences, leur classement par rapport au marché et leurs forces et faiblesses.



Support de formation : votre toolkit pensé pour la réussite

Outils, méthodes et process co-construit par les stagiaires avec le formateur lors de l'action de formation.

Engagements & ROI

Chaque formation commence par la sélection des KPI que vos commerciaux souhaitent améliorer, avec des objectifs clairs et mesurables. Ensuite, un suivi rigoureux permet d'évaluer les engagements et les progrès réalisés. Profitez d'un suivi personnalisé pour obtenir des résultats concrets et un retour sur investissement rapide.

Stagiaire	Performance de base	Engagement	Engagement réel
Laura Blotisset laura.blotisset@example.com	10	12	16 (+6)
Darlene Robertson darlene.robertson@example.com	8	14	12 (+4)
Guy Hawkins guy.hawkins@example.com	10	12	12 (+2)
Ralph Edwards ralph.edwards@example.com	7	12	12 (+5)
Brooklyn Simmons brooklyn.simmons@example.com	8	12	12 (+4)
Jane Cooper jane.cooper@example.com	9	10	12 (+3)
Savannah Nguyen savannah.nguyen@example.com	4	7	8 (+4)
Ariane McCoy ariane.mccoy@example.com	7	9	12 (+5)

Objectifs de la formation



Prendre conscience de son impact à l'oral. Ce que je dégage et ce que cela produit.



Acquérir une meilleure gestion du stress et des émotions pour être plus à l'aise lors des calls client



Savoir gérer les situations de conflit et retrouver le chemin de l'adhésion de son interlocuteur

Pré-requis

- Cette formation ne nécessite pas de prérequis
- Cette formation est tout public : tous les profils commerciaux BtoB (Ingénieurs commerciaux, technico-commerciaux, responsables commerciaux, grands comptes...)
- Cette formation est adaptée à tous les niveaux, tous les cycles de vente et tous les secteurs



Tous niveaux



Tous secteurs



Toutes activités



Distance ou présentiel