

Viroune PHOLSENA

Formateur - Consultant – Expert VENTE & RELATION CLIENT



DOMAINES D'ACTION

- **Relation client et vente relationnelle**
 - . Accueil en face à face
 - . Accueil par téléphone
 - . Gestion de la relation de courtoisie
 - . Gestion des clients difficiles

- **Techniques de vente opérationnelles**
 - . Les 7 étapes de la démarche commerciale
 - . Maîtrise de la prise de contact en B to B et en B to C
 - . Conduite de l'entretien de qualification de la demande
 - . Argumentation sur la valeur ajoutée du produit et/ou service
 - . Présentation des conditions tarifaires et réponse aux objections
 - . Proposition et finalisation de l'acte de vente

- **Entrepreneuriat et stratégie commerciale**
 - . Audit de la performance commerciale
 - . Elaboration des outils d'aide à la vente et de prospection
 - . Mise en œuvre du plan d'action et des leviers de croissance
 - . Réalisation des grilles d'évaluation et de suivi des actions
 - . Accompagnement terrain des équipes commerciales
 - . Elaboration des procédures de vente et de suivi (*conquête et fidélisation*)

REFERENCES

Organismes de formation :

Interaction Ventes, Novancia , SupAgro, MERAS-NETWORK...

De nombreuses entreprises :

- METRO CASH & CARRY France, siège et province
- CCIP, club des entrepreneurs, NOVANCIA, siège et province
- MONOPRIX, siège et province
- MIEL, Maison d'initiative et économique locale, 93
- MEF, Maison de l'emploi et de la Formation de Nanterre, 92
- FLEXISTOCKAGE, 75, 92, 93, 95
- HYBRIGENICS, 75
- ELAL COMPAGNIE, 75
- GRETA, CIBC et CAVA, espace projet de l'éducation nationale, 93
- 123 VISAS, siège et région parisienne
- DIRIGEANTS d'entreprises, créateurs ou jeunes entreprises (*moins de 5 années*), tous secteurs confondus.

Publication :

« La vente, votre nouvelle compétence ! », Edition Dunod, 2014