



## Relation client et entretien de vente (Entreprises du Bâtiment)

### Objectifs de formation

- Etre efficace dans sa relation client en amont, pendant, et en aval de l'entretien de vente d'une entreprise artisanale du bâtiment

### Programme détaillé

#### Connaissance client

- Les caractéristiques des différents types de clientèles dans les entreprises artisanales du bâtiment : particuliers, professionnels, marchés publics et privés
- L'évolution des attentes et exigences des clients
- L'impact de la crise sur l'approche client

#### Techniques de vente

- La phase de découverte des besoins : identification du potentiel, des motivations et des freins, des besoins non exprimés, ...
- La reformulation : synthèse des besoins et motivations du client, identification des signaux d'achat, analyse de la crédibilité et de la faisabilité d'un projet, passage de la découverte à la proposition
- Mise en valeur de la proposition
- Les différents types d'objections et leur traitement
- Mise en valeur d'un devis BTP : les points clés
- Techniques de négociation
- Engagement du client et conclusion de la vente

✓ **Durée** : 2 jours – 14 heures

✓ **Public visé** :

Chefs d'entreprise, conjoint(e) salarié(e) ou conjoint(e) collaborateur ou salarié(e) du Bâtiment.

✓ **Pré-requis** :

Aucun

✓ **Animation** :

Formateur qualifié et expérimenté.

✓ **Moyens pédagogiques** :

- Remise d'un support de formation
- Exercices de mise en situation

✓ **Moyens techniques** :

- Salle équipée avec vidéo-projecteur

✓ **Evaluation et sanction de la formation** :

- Feuilles d'émargement collectives
- Attestations individuelles de présence
- Vérification des acquis par des exercices tout au long de la formation

## La relation client en aval de l'entretien de vente

- L'importance du traitement de la réclamation client : un enjeu pour l'entreprise du bâtiment et toute son équipe
- Les outils et techniques permettant d'entretenir la relation client : évaluation de la satisfaction client, newsletter, ...
- Les salariés du BTP et leur rôle dans la commercialisation des prestations : conseil aux clients, mise en valeur du savoir-faire de l'entreprise artisanale du bâtiment, ...

ASSOCIATION RÉGIONALE DE FORMATION  
DE L'ARTISANAT DU BÂTIMENT DU POITOU-CHARENTES

14, rue des Frères Lumière 86000 POITIERS  05 49 45 89 72  [www.arfab.fr](http://www.arfab.fr)