Aperçu Fiche séquence Relation client…

	DESCRIPTION	
MODULE 9	**Fondamentaux des Techniques de vente**	Méthodes pédagogiques
La relation client		
<u>Identifier les parties prenantes de la relation commerciale</u> <u>Comprendre les attentes du client</u>	▪ **Identifier** les nouveaux comportements (Client connecté la nouvelle donne à l'ère du WEB 2.0.(réseaux sociaux, youtubeurs, **Influenceurs**) ▪ **Se positionner** : Vendeur être le plus en amont du process de décision d'achat ▪ **Comprendre** l'expérience client ou parcours client ▪ Ses attentes { y **répondre** / les **dépasser** ▪ Fidélisation { Relation **personnalisée** / Offre **innovante** / **Prendre du plaisir dans** la consommation de **son achat** … / …	**Durée 3H30** **Démarche inductive** Contextualisation professionnelle Etude de cas Brainstorming **méthodes actives / affirmatives**