

Peggy HERONNEAU

Formateur - Consultant –Relation clients – Vente directe

Coach certifiée RNCP



DOMAINES D'ACTION

▪ Posture professionnelle et Relation Clients

Accueillir la demande, instaurer la relation, guider son client, garder le contrôle en cas de situations difficiles et les traiter avec efficacité. Transformer un client en colère en un client entendu.

▪ L'entretien de vente

Des 20 premières secondes aux 20 dernières, les étapes gagnantes pour remporter une vente.

- ✓ Structurer son discours, pitcher son offre
- ✓ Accueillir et comprendre les biais cognitifs
- ✓ Écouter et interroger les leviers de motivation
- ✓ Maîtriser les techniques d'argumentation
- ✓ Traiter et reconnaître les objections
- ✓ Négocier et utiliser une approche gagnant-gagnant
- ✓ Accélérer la prise de décision et développer des relations durables avec ses clients.

▪ Les fondamentaux du métier de coach

Un métier dirigé vers l'humain et son objectif

Devenir un levier pour les autres : cadre , posture, questionnement, outils et déontologie

▪ Hôtesse et hôtes-standardistes, un métier de communication

Le savoir-être et le savoir-faire d'un ambassadeur(rice)

Accueillir, informer, orienter, gérer... Et savoir s'affirmer avec diplomatie.

Organismes de formation :

MERAS-NETWORK- AJC Formation - PH
Accompagnement

De nombreuses entreprises :

IAD - Ambassades des langues - Le Kbinet
BNP - Banque Populaire - Société Générale
AREAS – Bio Cbon - Leroy Merlin - Cultura – SOPRA...

Expériences :

• Vente

- **Formatrice de vente** des librairies Chantelivre
- **Libraire expert** en littéraire Française
- **Jury** prix Littéraire

• Accueil et standard

- **Chef de projet secteur entreprise** : Agence Marianne Internationale