Communication 2 et Approche patrimoniale globale

ECTS : 3

Enseignant responsable : Anne BASCARY (https://dauphine.psl.eu/recherche/cvtheque/bascary-anne)

Langue du cours : Français

Volume horaire : 18

Description du contenu de l'enseignement :

1ère partie- 6 H- Les nouvelles pratiques commerciales

L'objectif de ce cours est d'apporter des notions de bases afin de pouvoir construire un argumentaire adapté à une relation clientèle.

1- Ethique et conformité : Comment intégrer ces nouvelles normes dans le quotidien commercial ? Comment argumenter auprès d'un client ?

2- La digitalisation de la relation client : Quelles sont les nouveaux produits et services existants ? Quelles sont les perspectives d'évolution ?

3- L'Investissement Responsable : Quelles sont les définitions et les normes ? Quelles sont les produits et services existants ? Qu'est ce que le Greenwashing ?

2ème partie - 12 H Communication et Technique de vente

L'objectif de ce cours est d'appréhender les bases commerciales afin de développer sa posture relationnelle adaptée à une clientèle haut de gamme.

1- Les bases de la communication : Définition, techniques, choix du mode de communication

2- Présentation de son entreprise et de soi-même

3- Entretien de découverte du prospect/Client

4- Réaliser une proposition commerciale adéquate

5- Négocier et tenir son prix

6- Gérer une insatisfaction ou un conflit

Compétences à acquérir :

Capacité de synthèse et d'analyse
Ecoute active
Etre orienté client

Le sens du résultat
Capacité d'influence, Impact

Négociation
Capacité à fournir des services de conseil

Mode de contrôle des connaissances :

50% Evaluation continue (participation au cours, participation au training, remise d'un projet vidéo) et 50% Evaluation sur table

Coefficient : 2.00