



Mise à jour nov. 2023

# Sensibilisation commerciale pour non commerciaux

Nantes / Rennes : 1260 € HT

Brest / Le Mans : 1260 € HT

Certification : NON

**Durée** 2 jours (14 heures)

« Délai d'accès maximum 1 mois »

## OBJECTIFS PROFESSIONNELS

- Maîtriser les fondamentaux de l'approche commerciale dans la relation client
- Renforcer son efficacité auprès des clients. Gagner en aisance face à un client ou un partenaire
- Adopter une approche conseil pour construire des partenariats "gagnant-gagnant"

## PARTICIPANTS

- Techniciens, Comptables, Logisticiens, Administratifs et plus généralement les Services Supports de l'entreprise
- Toutes personnes en contact avec la clientèle

## PRE-REQUIS

- Pas de prérequis spécifique

## MOYENS PEDAGOGIQUES

- Réflexion de groupe et apports théoriques du formateur
- Travail d'échange avec les participants sous forme de
- Utilisation de cas concrets issus de l'expérience professionnelle
- Validation des acquis par des questionnaires, des tests d'évaluation, des mises en situation et des jeux pédagogiques.
- Remise d'un support de cours.

## MODALITES D'EVALUATION

- Feuille de présence signée en demi-journée,
- Evaluation des acquis tout au long de la formation,
- Questionnaire de satisfaction,
- Positionnement préalable oral ou écrit,
- Evaluation formative tout au long de la formation,
- Evaluation sommative faite par le formateur ou à l'aide des certifications disponibles,
- Sanction finale : Certificat de réalisation, certification éligible au RS selon l'obtention du résultat par le stagiaire

## MOYENS TECHNIQUES EN PRESENTIEL

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation, équipée d'ordinateurs, d'un vidéo projecteur d'un tableau blanc et de paperboard. Nous préconisons 8 personnes maximum par action de formation en présentiel

## MOYENS TECHNIQUES DES CLASSES EN CAS DE FORMATION DISTANCIELLE

- A l'aide d'un logiciel comme Teams, Zoom etc... un micro et éventuellement une caméra pour l'apprenant,
- suivez une formation uniquement synchrone en temps réel et entièrement à distance. Lors de la classe en ligne, les apprenants interagissent et communiquent entre eux et avec le formateur.
- Les formations en distanciel sont organisées en Inter-Entreprise comme en Intra-Entreprise.
- L'accès à l'environnement d'apprentissage (support de cours, labs) ainsi qu'aux preuves de suivi et d'assiduité (émargement, évaluation) est assuré. Nous préconisons 4 personnes maximum par action de formation en classe à distance

## ORGANISATION

- Les cours ont lieu de 9h à 12h30 et de 14h à 17h30.

## PROFIL FORMATEUR

- Nos formateurs sont des experts dans leurs domaines d'intervention
- Leur expérience de terrain et leurs qualités pédagogiques constituent un gage de qualité.

## A L'ATTENTION DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

- Les personnes atteintes de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement, afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre la formation.

## Programme de formation

### Obstacles psychologiques à la vente (01h45)

- Préjugés sur la vente
- Motivation personnelle à vendre

### Présentation de son entreprise (01h45)

- Éléments-clés à valoriser dans sa présentation: chiffres, dates, résultats...
- Trame d'une présentation.

### Qualités relationnelles indispensables pour la relation

#### client (03h30)

- Impact de son comportement sur les autres
- Ecoute active pour inciter à parler
- Reformulation pour analyser et hiérarchiser les informations
- Questionnement

### Récolte des informations pertinentes (00h45)

- Découverte des besoins et des problèmes du client

### Argumentation de l'offre commerciale de son entreprise

#### (01h45)

- Décomposition de l'offre en 2 notions : les caractéristiques / les avantages
- Mise en valeur des bénéfices-client par la preuve

### Réponse aux objections (02h30)

- Différentes manières d'interpréter une objection
- Attitude première à adopter lorsque l'on entend quelque chose qui ne nous "plaît pas"
- Accusé-réception pour marquer notre écoute

### Gestion des situations difficiles et la fidélisation de la

#### relation client (01h45)

- Attitude face à la réclamation
- Trame pour traiter la réclamation en 5 étapes