

## SENSIBILISATION COMMERCIALE POUR NON COMMERCIAUX

Durée

2 jours

Référence Formation

5-CL-TECH

### Objectifs

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

### Pré-requis

Pas de prérequis spécifique

### Moyens pédagogiques

Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation équipée d'un vidéo projecteur, tableau blanc et paperboard ainsi qu'un ordinateur par participant pour les formations informatiques.

Positionnement préalable oral ou écrit sous forme de tests d'évaluation, feuille de présence signée en demi-journée, évaluation des acquis tout au long de la formation.

En fin de stage : QCM, exercices pratiques ou mises en situation professionnelle, questionnaire de satisfaction, attestation de stage, support de cours remis à chaque participant.

Formateur expert dans son domaine d'intervention

Apports théoriques et exercices pratiques du formateur

Utilisation de cas concrets issus de l'expérience professionnelle des participants

Réflexion de groupe et travail d'échanges avec les participants

Pour les formations à distance : Classe virtuelle organisée principalement avec l'outil ZOOM.

Assistance technique et pédagogique : envoi des coordonnées du formateur par mail avant le début de la formation pour accompagner le bénéficiaire dans le déroulement de son parcours à distance.

### PROGRAMME

#### - Obstacles psychologiques à la vente

Préjugés sur la vente

Motivation personnelle à vendre

#### - Présentation de son entreprise

Éléments-clés à valoriser dans sa présentation: chiffres, dates, résultats...

Trame d'une présentation.

#### - Qualités relationnelles indispensables pour la relation client

Impact de son comportement sur les autres

Écoute active pour inciter à parler

Reformulation pour analyser et hiérarchiser les informations

Questionnement

### CAP ÉLAN FORMATION

www.capelanformation.fr - Tél : 04.86.01.20.50

Mail : contact@capelanformation.fr

Organisme enregistré sous le N° 76 34 0908834

[version 2023]

**- Récolte des informations pertinentes**

Découverte des besoins et des problèmes du client

**- Argumentation de l'offre commerciale de son entreprise**

Décomposition de l'offre en 2 notions : les caractéristiques / les avantages

Mise en valeur des bénéfices-client par la preuve

**- Réponse aux objections**

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**

Attitude face à la réclamation

Trame pour traiter la réclamation en 5 étapes