



Sensibilisation commerciale pour non commerciaux

Mise à jour janv. 2023

Durée : 2 jours - 14 heures

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- 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"

PRÉREQUIS

- Pas de prérequis spécifique

PARTICIPANTS

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

MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Réflexion de groupe et apports théoriques du formateur
- Travail d'échange avec les participants sous forme de réunion-discussion
- 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.
- Alternance entre apports théoriques et exercices pratiques (en moyenne 30 à 50%)
- Remise d'un support de cours.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Feuille de présence signée en demi-journée
- Évaluation des acquis tout au long de la formation
- Questionnaire de satisfaction
- Attestation de stage à chaque apprenant
- Positionnement préalable oral ou écrit
- Évaluation formative tout au long de la formation
- Évaluation sommative faite par le formateur ou à l'aide des certifications disponibles

MOYENS TECHNIQUES EN PRÉSENTIEL

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation, équipée d'ordinateurs, d'un vidéo projecteur, d'un tableau blanc et de paperboard

MOYENS TECHNIQUES DES CLASSES À DISTANCE

- A l'aide d'un logiciel comme Teams, Zoom... un micro et éventuellement une caméra pour l'apprenant,
- suivez une formation 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-Entreprises 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
- Les participants recevront une convocation avec lien de connexion
- Pour toute question avant et pendant le parcours, une assistance technique et pédagogique est à disposition auprès de notre équipe par téléphone au 03 25 80 08 64 ou par mail à secretariat@feep-entreprises.fr

ORGANISATION

- Les cours ont lieu de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h

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.

ACCESSIBILITÉ

- Notre organisme peut vous offrir des possibilités d'adaptation et/ou de compensations spécifiques si elles sont nécessaires à l'amélioration de vos apprentissages sur l'ensemble de nos formations. Aussi, si vous rencontrez une quelconque difficulté, nous vous invitons à nous contacter directement afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre la formation

Programme de formation

Obstacles psychologiques à la vente

- Préjugés sur la vente
- Motivation personnelle à vendre

Présentation de son entreprise

- Eléments-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
- Ecoute active pour inciter à parler
- Reformulation pour analyser et hiérarchiser les informations
- Questionnement

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