

Améliorer sa POSTURE commerciale

Maîtriser les méthodes de négociation commerciale ainsi que la dimension comportementale pour résister à la pression constante des clients. Favoriser la posture de communicant. Deux jours pour comprendre les enjeux, et développer les compétences

Pour adapter le programme à vos objectifs, un diagnostic et/ou QCM sera établi avant l'entrée en formation

OBJECTIFS :

Développer ses compétences en communication
Savoir optimiser son portefeuille client
Savoir adapter son comportement
Savoir identifier les étapes de la démarche commerciale

INFORMATIONS :

Durée : 2 Journées (possibilité de séquencer)

Horaires : 14 h à répartir

Prérequis : Aucun

Public visé : Fonction commerciale

Effectif : 12 personnes maxi

Lieu : Sur site ou à distance

Format : Inter ou Intra



MOYENS PEDAGOGIQUES :

Travail de groupe - Plateforme collaborative -
Expérimentation - Alternance de cours
théoriques et cas pratiques - Partages
d'expériences - Interactions individuelles -
Serious play - Ateliers créatifs

TARIF : Sur devis

Evaluation des connaissances assurée au début et tout au long de la formation par des exercices d'applications

PROGRAMME :

Comprendre les enjeux de la relation client

Qu'est-ce que la démarche commerciale
Valeurs et fonctionnement
Psychologie de la vente et psychologie du client
Attitudes fondamentales dans la satisfaction des besoins du client

Développer mes aptitudes à communiquer

Mieux me connaître pour mieux comprendre les autres
Repérer mon mode de fonctionnement
Mes socles de compétence
Les différents types de communication :
verbale, non verbale, para verbale
S'approprier la communication positive
Gestion des émotions : créer un climat de confiance
L'écoute active et les techniques de reformulation

Développer un argumentaire

En s'appuyant sur les besoins identifiés
Savoir mettre en avant les points forts de l'offre
Savoir rebondir

Identifier les étapes clés de la démarche commerciale

Découvrir et recueillir les besoins, attentes et motivations
Argumenter et mobiliser l'attention du client
Présenter le produit ou service
Transformer un langage technique en langage commercial
Négocier et conclure une affaire

Adapter mon comportement aux situations difficiles

Faire face aux situations délicates
Anticiper les conflits pour les éviter



VOTRE CONTACT : Pauline Puzin – 0659191370 – pauline@kermaconcept.com

www.kermaconcept.com