SARL ONEO
1025 rue Henri Becquerel
Parc Club du Millénaire, Bât. 27
34000 MONTPELLIER
N° organisme : 91 34 0570434

Nous contacter :
+33 (0)4 67 13 45 45
www.ait.fr
contact@ait.fr

Référence	**5-CL-TCNC**
Durée	**2 jours (14 heures)**
Éligible CPF	**NON**
Mise à jour	**21/12/2021**

Sensibilisation commerciale pour non commerciaux

Objectifs pedagogiques

- 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"

Public concerne

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

Prerequis

- Pas de prérequis spécifique

Moyens pedagogiques

- 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.

Modalites d'evaluation

- Feuille de présence signée en demi-journée,
- Evaluation des acquis tout au long de la formation,
- Questionnaire de satisfaction,
- Attestation de stage à chaque apprenant,
- 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

Moyens techniques en presentiel

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation équipée à minima d'un vidéo projecteur et d'un tableau blanc et/ou paperboard.
- Pour les formations nécessitant un ordinateur, un PC est mis à disposition de chaque participant.

Moyens techniques en distanciel

- A l'aide d'un logiciel (Teams, Zoom…), d'un micro et éventuellement d'une caméra les apprenants interagissent et communiquent entre eux et avec le formateur.
- Sessions organisées en inter comme en intra entreprise.
- L'accès à l'environnement d'apprentissage ainsi qu'aux preuves de suivi et d'assiduité (émargement, évaluation) est assuré.
- Pour toute question avant et pendant le parcours, assistance technique à disposition au 04 67 13 45 45.

Organisation

- Délai d'accès : 5 jours ouvrés
(délai variable en fonction du financeur)
- Les cours ont lieu de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h

Accessibilite

- Les personnes en situation d'handicap sont invitées à nous contacter directement, afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre la formation.
- Pour tout renseignement, notre référent handicap reste à votre disposition : mteyssedou@ait.fr

Profil formateur

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

Certification possible

- Aucune

Sensibilisation commerciale pour non commerciaux

OBSTACLES PSYCHOLOGIQUES A LA VENTE
- ☐ Préjugés sur la vente
- ☐ Motivation personnelle à vendre

PRESENTATION DE SON ENTREPRISE
- ☐ Eléments-clés à valoriser dans sa présentation: chiffres, dates, résultats...
- ☐ Trame d'une présentation.

QUALITES 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

RECOLTE 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

REPONSE 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 FIDELISATION DE LA RELATION CLIENT
- ☐ Attitude face à la réclamation
- ☐ Trame pour traiter la réclamation en 5 étapes