

Référence	5-CL-TCNC
Durée	2 jours (14 heures)
Éligible CPF	NON
Mise à jour	27/11/2023

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.
- Remise d'un support de cours.



MODALITES D'ÉVALUATION

- 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

À 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 de 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 formateurs 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