

COMMERCIAL POUR NON COMMERCIAUX

Améliorer l'approche commerciale des fonctions supports

**PROGRAMME**
Accessible en :**Intra-entreprise**

ou

**Visio formation****J -15 > questionnaires avant-stage ciblant contexte, mission, difficultés et cas pratiques relayés par les participants****Jour 1****1 | Se présenter à son avantage**

- ▶ Les éléments-clés à valoriser dans votre présentation : chiffres, dates, résultats...
- ▶ La trame d'une présentation en 5 points
- ▶ Sa présentation personnelle
- ▶ La réponse à la question du client : "et vous, que faites-vous ?"
- ▶ Sa fonction dans la chaîne de valeur de l'entreprise

**2 | Instaurer un climat de confiance avec son client**

- ▶ L'impact de son comportement sur les autres
- ▶ L'écoute active pour inciter à parler
- ▶ La reformulation pour analyser et hiérarchiser les informations
- ▶ Le questionnement

**3 | Récolter le maximum d'informations sur le client**

- ▶ La découverte des besoins et des problèmes du client
- ▶ L'utilisation de la grille SONCAS pour mieux comprendre le client

**Ancrage des acquis**

- ▶ Consolidation Plan d'action et de progression individuel

**Jour 2**

Réactivation des acquis du jour 1

4 | Argumenter l'offre commerciale de son entreprise

- ▶ La décomposition de l'offre en 2 notions : les caractéristiques - les avantages
- ▶ La mise en valeur des bénéfices-client par la preuve
- ▶ La prise de conscience de son offre par rapport à la concurrence

**5 | Répondre aux objections sans accroître l'hostilité**

- ▶ Les différentes manières d'interpréter une objection
- ▶ L'attitude première à adopter lorsque l'on entend quelque chose qui ne nous "plaît pas"
- ▶ L'accusé-réception pour marquer notre écoute
- ▶ La trame SARCAQ pour se sortir de la plupart des situations

**6 | Gérer efficacement une réclamation**

- ▶ L'attitude face à la réclamation
- ▶ La trame pour traiter la réclamation en 5 étapes

**Ancrage des acquis**

- ▶ Consolidation Plan d'action et de progression individuel
- ▶ **Eval'formation** et remise des attestations

**S.A.V. Pédagogique** : Crédit mail 7/participant pendant 6 mois.**Les activités pédagogiques Capite Corpus****DécliC** > prendre conscience ...**MécaniC** > s'approprier une méthode...**PratiC** > se mettre en situation ...**VériDiC** > s'entraîner dans son contexte ...

Objectifs pédagogiques

COMMENT FAIRE POUR ...

Se présenter à son avantage



Instaurer un climat de confiance avec son client



Récolter le maximum d'informations sur le client



Argumenter l'offre commerciale de son entreprise



Répondre aux objections sans accroître l'hostilité



Gérer efficacement une réclamation

**EVAL'FORMATION****Avant la formation** : Identifier ses **attentes**, ses enjeux, remonter ses **difficultés**, son **contexte****En fin de formation** : **Auto-évaluer sa progression personnelle** sur chaque objectif pédagogique**Après la formation** : **Donnez votre avis** sur l'utilité de la formation de retour à votre poste de travail !**PROFIL DE L'INTERVENANT****Consultant Senior et coach** expert en relation client et commercial**PUBLIC****Personnes concernées** : Techniciens - Comptables - Logisticiens - Administratifs et plus généralement les Services Supports de l'entreprise**Prérequis** : Aucun**Effectif préconisé** : max. 8 participants**MODALITÉS****Intra-entreprise** : organiser cette formation dans votre entreprise et personnaliser le module à vos enjeux**Visio formation** : formation accessible à distance via classes virtuelles sur la base de 4 séances de 3,5 h[Cliquer pour demander un devis détaillé](#)**CONTACTS**

responsable inter en intra : Chrystel Belvisi

tél : +33 (0) 950 05 60 60

email : info@capitecorpus.comVous êtes en situation de **handicap** : nous sommes là pour personnaliser votre accompagnement : [nous contacter](#)