



COMMERCIAL POUR NON COMMERCIAUX

Améliorer l'approche commerciale des fonctions supports



PROGRAMME

Accessible en :



Intra-entreprise



Training individuel

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 ...

1

Se présenter à son avantage

2

Instaurer un climat de confiance avec son client

3

Récolter le maximum d'informations sur le client

4

Argumenter l'offre commerciale de son entreprise

5

Répondre aux objections sans accroître l'hostilité

6

Gérer efficacement une réclamation



ÉVAL'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 en présentiel ou en distanciel



Training individuel : formation accessible en "one to one" : durée et schéma pédagogique adaptés

[Cliquer pour demander un devis détaillé](#)



Vous êtes en situation de **handicap** : nous sommes là pour personnaliser votre accompagnement : [nous contacter](#)