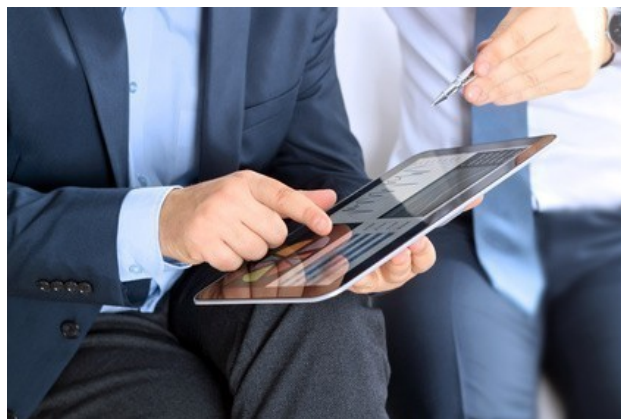


COMMERCIAL

Acquérir les bases de la relation commerciale



Date de dernière mise à jour 29 mars 2021

Durée et organisation

Durée 2 jours

Lieu | Date

Au moins une session de formation est proposée chaque année, sur au moins l'un de nos sites en Bretagne : Brest, Bruz/Rennes, Lorient, Plérin/Saint-Brieuc, Quimper, Redon, Vitré.

Objectif de la formation

À l'issue de la formation, les stagiaires devront être capables de :

- ▶ Perfectionner les attitudes dans la relation avec les clients en toute circonstance
- ▶ Favoriser la fidélisation client via une qualité relationnelle accentuée
- ▶ Utiliser les techniques commerciales de base pour accroître le courant d'affaires
- ▶ Compléter ses compétences techniques par une compétence relationnelle et commerciale

Programme

La stratégie gagnante

- ▶ Soigner son image au regard des exigences des clients
- ▶ Savoir se comporter en véritable ambassadeur de l'entreprise

Admission

Public

- ▶ Tous publics : salariés, demandeurs d'emploi, ...

Pré-requis d'entrée en formation

- ▶ Toute personne en contact direct ou indirect avec les clients de l'entreprise et en charge à son niveau de l'image de l'entreprise et/ou du développement de ses produits et services.
- ▶ Maîtriser les savoirs fondamentaux.

Modalités et délais d'accès

Modalités

Inscription et signature de la convention de formation

Délais d'accès

Formation proposée pour minimum 1 session par an. Les inscriptions sont acceptées jusqu'à la semaine précédant le démarrage de la formation.

Parcours adaptés

Adaptation possible du parcours selon profil du stagiaire

Handicap

Formation ouverte aux personnes en situation de handicap (moyens de compensation à étudier avec le référent handicap du centre). En savoir +, contacter notre référent handicap : **ICI**

- ▶ Disposer d'une bonne préparation
- ▶ Définir une stratégie : Défensive, Offensive, Intensive, Conquérante

Réussir la prise de contact

- ▶ La règle des 4x20
- ▶ Développer une attitude mentale solide et positive, s'appuyer sur ses atouts (humour, etc)
- ▶ Etre fier de se démarquer des concurrents
- ▶ Respecter le territoire du client et créer un climat de confiance
- ▶ DRJ : définition des règles du jeu
- ▶ L'accroche : mises en situation de prise de contacts

La découverte

- ▶ Découvrir les besoins et motivations du client : élaboration du plan de découverte
- ▶ Les questions ouvertes, fermées, alternatives, exploratoires, les silences
- ▶ Les techniques de relance
- ▶ Les silences
- ▶ La reformulation signe de qualité d'écoute
- ▶ Les motivations d'achat : SONCAS - Training

La prise de notes structurée

- ▶ Projets, motivations, environnement, entreprise
- ▶ L'entonnoir de la vente

L'argumentation

- ▶ Présenter votre proposition comme une solution - SONCAS
- ▶ Caractéristiques, avantages, preuves - Trainings

Le traitement des objections

- ▶ Surmonter ses comportements refuges
- ▶ Savoir rebondir

La conclusion

- ▶ Vente et prise de congés

Indicateurs de performance

- ▶ Satisfaction stagiaire :



100 %

20 salariés formés en Efficacité professionnelle/Commerce en 2021 (167 heures de formation)

Pour obtenir des données précises, merci de contacter notre service **Qualité**.

Indicateurs mis à jour le 21/09/2022

Coût

660 € HT

Modalités et moyens pédagogiques

Méthodes pédagogiques

Formation en présentiel avec alternance d'apports théoriques et de mises en situations pratiques pour ancrer les apprentissages et/ou en distanciel pour certains modules.

Moyens pédagogiques

Salles de formation équipées et plateaux techniques adaptés et aménagés d'équipements spécifiques.

Équipe pédagogique

Formateurs experts titulaires au minimum d'un BAC+2/+4 et/ou d'une expérience professionnelle d'au moins 5 ans dans le domaine, professionnels du métier, responsable de formation, direction de centre, conseillers formations, référent handicap, équipe administrative

Modalités d'évaluation et d'examen

QCM et/ou grille d'évaluation et/ou travaux pratiques.

Validation

Remise d'une attestation de compétences

Contacts

Contactez votre conseiller·ère inter :

- ▶ DPT 22-29 | **Nadia LE CHANU** | 02 96 58 69 86
- ▶ DPT 35-56 | **Corinne PRIGENT** | 02 96 58 07 27
- ▶ Vitré | **Katia CANTIN** | 02 99 74 11 89

Témoignages

”

Dans mon entreprise, je ne vends pas de matériel mais des prestations de service. Grâce à cette formation, je pourrais transposer ce que j'ai appris dans mon quotidien

”

Patrick - entreprise de construction navale