

Sensibilisation commerciale pour non commerciaux



Commercial - Vente

Référence formation : 5-CL-TCNC - Durée : 2 jours

Objectifs

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"

Pré-requis

Pas de prérequis spécifique

Contenu pédagogique

Obstacles psychologiques à la vente

- Préjugés sur la vente
- Motivation personnelle à vendre

Présentation de son entreprise

- Eléments-clés à valoriser dans sa présentation: chiffres, dates, résultats...
- Trame d'une présentation.

Qualités 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

Récolte des informations pertinentes

- Découverte des besoins et des problèmes du client

Argumentation de l'offre commerciale de son entreprise



XXL Formation

34 rue Raymond Aron
76130 Mont Saint Aignan

Tél : 02 35 12 25 55 – Fax : 02 35 12 25 56

N° siret : 485 050 611 00014 – N° d'agrément : 23.76.03752.76

- Décomposition de l'offre en 2 notions : les caractéristiques / les avantages
- Mise en valeur des bénéfices-client par la preuve

Réponse 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 fidélisation de la relation client

- Attitude face à la réclamation
- Trame pour traiter la réclamation en 5 étapes

Organisation	Les sessions de formation ont lieu de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00
Profil formateur	<ul style="list-style-type: none"> • Nos formateurs sont des experts dans leurs domaines d'intervention • Leur expérience de terrain et leurs qualités pédagogiques constituent un gage de qualité
Moyens pédagogiques	<ul style="list-style-type: none"> • Réflexion de groupe et apports théoriques du formateur. • Travail d'échange avec les apprenants 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 sur 30 à 50% du temps)
Moyens techniques en formation <u>présentielle</u>	<p>Accueil des apprenants dans une salle dédiée à la formation et équipée avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ordinateurs • Vidéo projecteur ou Écran TV interactif • Tableau blanc ou Paper-Board
Moyens techniques en formation <u>distancielle</u>	<p>A l'aide d'un logiciel comme © Microsoft Teams ou Zoom, un micro et une caméra pour l'apprenant.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suivez une formation en temps réel et entièrement à distance. Lors de la session en ligne, les apprenants interagissent et communiquent entre eux et avec le formateur. • Les formations en distanciel sont organisées en Inter-Entreprise comme en Intra-Entreprise. • L'accès à l'environnement d'apprentissage (support de cours, ressources formateur, fichiers d'exercices ...) ainsi qu'aux preuves de suivi et d'assiduité (émargement, évaluation) est assuré.



XXL Formation

34 rue Raymond Aron
76130 Mont Saint Aignan

Tél : 02 35 12 25 55 – Fax : 02 35 12 25 56

N° siret : 485 050 611 00014 – N° d'agrément : 23.76.03752.76

Modalités d'évaluation

- Les participants recevront une convocation avec le lien de connexion à la session de formation.
- Pour toute question avant et pendant le parcours, une assistance technique et pédagogique est à disposition par téléphone au 02 35 12 25 55 ou par email à commercial@xxlformation.com

- Positionnement préalable oral ou écrit.
- 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
- Evaluation formative tout au long de la formation.
- Evaluation sommative faite par le formateur ou à l'aide de la certification **NULL** : <https://www.francecompetences.fr/recherche/NULL>

Public concerné

Salariés - Demandeur d'emploi - Reconversion professionnelle

Adaptation pédagogique et matérielle

Si vous avez besoin d'adaptation matérielle ou pédagogique, merci de prendre contact avec notre référent Handicap par téléphone au 02 35 12 25 55 ou par email à handicap@xxlformation.com



XXL Formation

34 rue Raymond Aron
76130 Mont Saint Aignan

Tél : 02 35 12 25 55 – Fax : 02 35 12 25 56

N° siret : 485 050 611 00014 – N° d'agrément : 23.76.03752.76