

✓ Objectifs

Démystifier l'approche commerciale
Adopter une attitude commerciale
Savoir décrypter son interlocuteur
Construire l'argumentaire de son offre commerciale

✓ Public / Prérequis

Toute personne souhaitant intégrer une dimension commerciale dans son activité
Aucun prérequis

✓ Principes Pédagogiques

Méthode interactive. Exercices d'application. (Possibilité d'adapter les exercices à l'entreprise)

✓ Profils des formateurs

Tous nos formateurs ont 2 à 3 ans d'expérience minimum dans le domaine dans lequel ils interviennent. Ils sont tous également professionnels et en poste dans le domaine enseigné

✓ Modalités de suivi

Évaluation du niveau atteint après la formation.
Attestation de fin de formation

1. Démystifier l'approche commerciale

- Qu'est-ce que le commerce ?
- Qu'est-ce qu'un acheteur ?
- Le schéma commercial
- Les missions du commercial

2. Donner une première bonne impression

- Connaître la qualité attendue par le client
- Les éléments tangibles de l'accueil : le support physique, le personnel en contact (langage, tenue,...)
- Développer le premier contact
- Respecter une distance de communication appropriée

3. Savoir décrypter son interlocuteur

- Être capable d'écouter
- La reformulation
- S'assurer qu'on a compris et que l'on a été compris
- Valoriser le client
- Identifier les signes non verbaux émis par le client
- Recentrer une conversation

4. Découvrir les besoins du client

- Le choix de la cible
- L'ouverture du dialogue
- Poser les bonnes questions pour comprendre les besoins

5. Construire ses arguments et son argumentation

- Le produit
- Le prix
- La distribution
- Structurer et choisir ses arguments pour montrer que mon produit ou mon service répond aux attentes