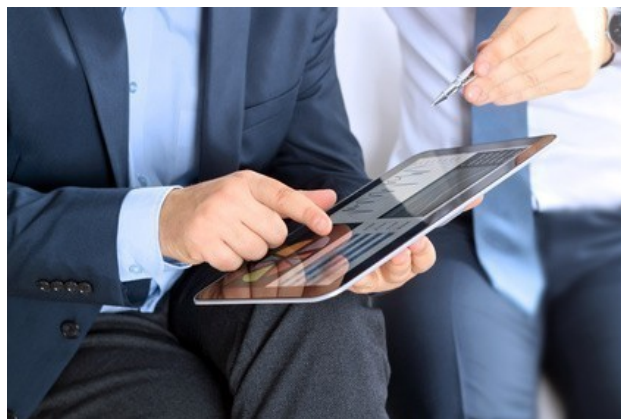


## COMMERCIAL

# Acquérir les bases de la relation commerciale



Date de dernière mise à jour 01 juillet 2024

## 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

- ▶ Maîtriser les savoirs fondamentaux

**Profil type** : 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 service

#### 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**

### Coût

- ▶ 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...)
- ▶ 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

Données non significatives pour cette formation.

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

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
- ▶ Exercices pratiques

## Validation

- ▶ Remise d'une attestation de compétences

## Contacts

Contactez votre conseiller référent :

- ▶ 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 peux transposer ce que j'ai appris dans mon quotidien.*

”

Patrick - entreprise de construction navale