



# COMMERCIAL POUR NON-COMMERCIAUX

## Objectifs de la formation :

- 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".
- Présenter avantageusement son entreprise.
- Se présenter de manière attractive.
- Gérer les situations difficiles et fidéliser la relation client.

## Programme:

### **Les obstacles psychologiques à la vente :**

- Les préjugés sur la vente.
- La motivation personnelle à vendre.

### **Les qualités de son offre et de ses différences par rapport à la concurrence :**

- Les concurrents directs et indirects.
- Les caractéristiques de la concurrence : Points forts et points faibles.
- Le positionnement de l'offre par rapport à la concurrence.

### **La présentation de son entreprise :**

- Les éléments-clés à valoriser dans sa présentation: Chiffres, dates, résultats.
- La trame d'une présentation en 5 points.

### **La présentation de manière attractive :**

- La réponse à la question du client : "Et vous, que faites-vous ?"
- Sa fonction dans la chaîne de valeur de l'entreprise.

### **Les qualités relationnelles indispensables pour la relation 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.

### **La récolte des informations pertinentes :**

- La découverte des besoins et des problèmes du client.
- L'utilisation de la grille SONCAS pour mieux comprendre le client.



### **L'argumentation de 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 réponse aux objections :**

- 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.

### **La gestion des situations difficiles et la fidélisation de la relation client :**

- L'attitude face à la réclamation.
- La trame pour traiter la réclamation en 5 étapes.

### **Public concerné :**

- Techniciens
- Comptables
- Logisticiens
- Administratifs et plus généralement les Services Supports de l'entreprise.

### **Méthode pédagogique :**

Les cours tiennent compte des acquis et des capacités d'assimilation des participants. Le formateur a pour mission de répondre à la demande de façon permanente et individualisée.

Tout au long de la formation, le formateur alterne entre théorie, démonstration et pratique.

Mise à disposition de tout le matériel dédié à cette formation.

### **Intervenants :**

Formateur spécialisé dans la relation clients et requérant un minimum de trois années de pédagogie appliquée dans la formation.