

## Développer un état d'esprit COMMERCIAL (pour non Commerciaux)

### Inter à Paris



**3 participants maxi**  
**Réalisation assurée**  
**aux dates prévues**

**Durée : 2 jours + indiv.**

#### Dates :

15 – 16 mars  
3 – 4 mai  
5 – 6 juillet  
2 – 3 septembre  
7 – 8 octobre  
9 – 10 décembre

**Prix HT : 1.690 €**

- ◆ Clarification des objectifs
- ◆ Travail en journées
- ◆ Session Individuelle de suivi et conseils personnalisés : 1 H 30

### Individuel

**Durée : 10 heures**

**Dates :** choisies avec le stagiaire

**Prix HT : 2.100 €**

- ◆ Clarification des objectifs
- ◆ Travail sur 10 H réparties en 2 ou 3 sessions
- ◆ Appels appui

**En option** - sessions individuelles de suivi : 210 €/heure

### Intra (Sur mesure)

Adaptation du nombre de participants, du contenu et de la durée, en fonction des objectifs visés.

### Animateurs

Gilles CHESSEBEUF  
Najet COPELLO  
Martine MAIGNAN  
Guy SIGNORI

#### CONTEXTE :

*Même si nous ne vendons pas... nous avons tous des clients et sommes donc des fournisseurs.*

*Que ce soit vis à vis d'un service interne, d'une filiale, d'un partenaire externe, les énergies gagnantes et fédératrices sont celles qui sont orientées vers le client. Aucune entreprise ne peut se permettre d'en faire l'économie.*

**La relation Client-Fournisseur ne s'improvise pas ; aussi faut-il en connaître les règles.**

#### OBJECTIFS :

A l'issue de cette formation, les participants disposeront de moyens pour :

- mettre en œuvre des comportements pertinents vis à vis de leurs clients et adopter des réflexes "commerciaux",
- s'affirmer et répondre aux objections,
- gérer les situations difficiles, comme les réclamations, et garder sa clairvoyance face aux réactions du client,
- bâtir une relation contractuelle fondée sur une exigence de coopération.

**PUBLIC :** Ingénieurs, techniciens (SAV, logistique,...), financiers, juristes, qualitiens, toute personne n'exerçant pas un rôle commercial.

## THÈMES pouvant être abordés

### Comprendre les impératifs de la relation client

#### Mieux me connaître pour mieux comprendre les autres

- Repérer mon mode de fonctionnement
- Identifier mes points forts et mes points de progression

#### Réussir le premier contact avec le client

- Qu'est-ce que la démarche commerciale ? Accueillir, poser un cadre clair (objectif)

#### Développer mes aptitudes à communiquer

- La communication, principales composantes
- La communication non verbale. La composante émotionnelle : créer un climat de confiance. Ajuster ma communication par le "feed-back" non verbal
- La communication verbale. Ecouter et s'exprimer : l'écoute active et les techniques de reformulation, m'exprimer avec des mots clairs et positifs, parler avec les mots de l'autre ; l'incidence des inférences, interprétations, ...

#### Identifier les étapes clés de la démarche commerciale

- Découvrir en sachant recueillir les besoins et attentes / motivations,...
- Argumenter et mobiliser l'attention du client. Présenter le produit ou service
- Transformer un langage technique en langage commercial. Conclure

#### Coordonner mon activité avec le service commercial

- Parler le même langage
- Utiliser la technicité pour consolider et valider l'argumentation

#### Adapter mon comportement aux situations difficiles

- Identifier les objections : leur signification, comment les traiter
- Gérer les situations de tensions : réclamations, insatisfactions, erreurs, etc

#### Savoir conclure

- Quand et Comment conclure. Générer un climat relationnel de sécurité
- Les stratégies de prise de décision. Inscrire la démarche commerciale dans le temps et développer une relation de partenariat.