



# Développez votre état d'esprit commercial

**2 jour(s), soit 14 heures**

Programme de formation

## Public visé

Toute personne susceptible d'être en contact avec des clients

## Pré-requis

Pas de prérequis

## Objectifs pédagogiques

Maîtriser les fondamentaux de l'approche commerciale  
Renforcer son efficacité auprès des clients  
Favoriser la collaboration avec les services commerciaux

## Description / Contenu

### Parler le langage des clients

Bien connaître la culture de son entreprise  
Au-delà des produits et services, qu'achètent vos clients ?  
S'intéresser à son interlocuteur est bénéfique pour vous  
Reprendre ses termes n'est pas copier, mais respecter  
Détecter son interlocuteur : stressé, rationnel, affectif

### Ecouter pour être en phase

Rassurez-vous : comprendre n'est pas acquiescer  
Se sortir des pièges de la réactivité : la technique des questions  
Comment écouter les réclamations sans prendre parti ?

### Comment communiquez-vous ?

Tests de communication personnelle : pourquoi communique-t-on mieux avec certaines personnes qu'avec d'autres ?  
Une méthode simple pour bien communiquer avec chacun

### Suggérer une solution : Etapes et style de reformulation

Quels indices vous faut-il pour bien suggérer ?  
Pourquoi comprendre le besoin est plus important que connaître la solution ?  
Savoir à quel moment et à quel niveau suggérer efficacement  
Les personnalités d'acheteurs : techniques de découverte  
Evaluer les contraintes réelles et psychologiques  
Le circuit de prise de décision

## Modalités pédagogiques

Apports théoriques et cas pratiques  
Simulations d'entretiens filmées

## Moyens et supports pédagogiques

Salles équipées : vidéoprojecteur et paperboard. Chaque stagiaire dispose d'un support de cours papier ou électronique et de matériel de prise de notes

### **Modalités d'évaluation et de suivi**

Exercices pratiques, simulations pour valider les acquis

Compte rendu de fin de formation et analyse interne

Questionnaire « évaluation de la formation » rempli par le stagiaire

### **Validation de stage**

Attestation de stage

### **Profil du formateur**

Ancien responsable commercial, diplômé en commerce / export, expert en vente

### **Lieu**

JCD and CO - 193 RUE DU GENERAL METMAN, 57070 METZ France

### **Informations sur l'accessibilité**

La formation est accessible aux personnes à mobilité réduite et toute demande d'adaptation peut être étudiée en amont de la formation en fonction du besoin des personnes. Nous contacter pour plus d'informations.