

PROGRAMME DE FORMATION:  
OPTIMISEZ VOTRE IMPACT COMMERCIAL

### MODALITÉS :

#### PARTICIPANT – PUBLIC VISE

Toute personne intégrant dans sa fonction une relation directe ou indirecte avec la clientèle.

#### ACCESSIBILITE

Formation sur site de l'entreprise en respectant les conditions d'accueil (règlement intérieur)

Public en situation de handicap, procédures d'adaptation des moyens de la prestation disponible sur demande.

#### DUREE

1 journée, soit 7 heures

#### PRE-REQUIS NECESSAIRES POUR INTEGRER LA FORMATION

Aucun

#### MODALITES D'EVALUATION

Positionnement à l'entrée

Évaluation, test/quizz en fin de formation

TARIF : 1500 € H.T / Jour (Intra)

### OBJECTIFS DE LA FORMATION :

A l'issue de la formation le stagiaire sera en mesure de :

- Améliorer ses capacités relationnelles en s'appropriant les outils de la démarche commerciale.
- Développer sa clientèle en utilisant les techniques de l'affirmation de soi et de confiance en soi.
- Accompagnement personnalisé sur le terrain. Cohérence du discours. Feed-back sur les attitudes observées.

### MOYENS PEDAGOGIQUES, TECHNIQUES ET D'ENCADREMENTS :

- Documentation + supports de cours
- Vidéo projecteur + caméra
- Exercices mises en situation, jeux de rôle, études de cas...
- Cours théoriques
- Attestation de fin de stage
- Formation en présentiel
- Mise en situation, validation de la formation favorisant la mise en situation et le transfert des acquis dans son propre contexte professionnel.
- Attestation de fin de stage

## PROGRAMME DETAILLE:

### 1. La maîtrise de son environnement = 1 jour

- Comprendre les finalités de la vente
- Optimiser l'accueil client, maîtriser la prise de contact, créer un climat convivial.
- Appréhender les techniques d'argumentation, présenter les produits, gérer positivement les objections.
- Analyser les différentes situations d'accueil, adapter son comportement
- Gérer la frustration et augmenter son efficacité
- Réaliser un état des lieux de la démarche actuelle
  - État des lieux : Comment procédez-vous aujourd'hui ?

### 2. Des techniques à utiliser pour augmenter son efficacité = 1 jour

- Se fixer des objectifs... réalisables pour se motiver
- L'accueil et la prise de contact
- L'accueil en cinq points
  - Sourire
  - Saluer
  - Observer
  - Patienter
  - Entreprendre
- Les méthodes d'approche clients/prospects : 4C
- La règle des 4X20
- Une ouverture spontanée vers le client
- Une mise en œuvre des attitudes de courtoisie
- Une recherche d'assistance constante
- Pratiquer l'écoute active
- Déterminer et utiliser le SONCAS
- Reformuler / Synthétiser
- Répondre à une question ou une objection avec efficacité
- Développer la confiance en soi