



## Techniques et attitudes commerciales pour non commerciaux



2 J (14 heures)

### Public

Techniciens devant développer une relation de confiance et de fidélisation envers les clients

### Pré-requis

Aucun

### Méthodes et moyens pédagogiques

Formation réalisée en présentiel ou à distance selon la formule retenue  
Questionnaire préalable de positionnement  
Nombreux exercices pratiques et mises en situation, échanges basés sur la pratique professionnelle des participants et du formateur, formation progressive en mode participatif  
Vidéo projecteur, support de cours fourni à chaque stagiaire

### Modalités de suivi et d'évaluation

Feuille de présence émergée par demi-journée par les stagiaires et le formateur  
Exercices de mise en pratique ou quiz de connaissances tout au long de la formation permettant de mesurer la progression des stagiaires  
Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de stage  
Auto-évaluation des acquis de la formation par les stagiaires  
Attestation de fin de formation

## Objectifs :

Développer une démarche commerciale de qualité  
Identifier les techniques de communication interpersonnelle  
Fidéliser la relation client par un comportement adapté

## Programme détaillé :

### **DEFINIR LA NOTION DE « DEMARCHE COMMERCIALE »**

La définition et les enjeux de la relation client pour l'entreprise  
Les étapes de vente d'une démarche commerciale  
Les acteurs et les composantes de la relation clientèle

## **IDENTIFIER LES COMPORTEMENTS POSITIFS DANS LA RELATION CLIENTELE**

La communication verbale : ce qu'il faut dire et éviter de dire

La communication non verbale : les gestes et postures de la confiance réciproque

Les techniques de communication commerciale

## **DEVELOPPER SON AISANCE RELATIONNELLE FACE AU CLIENT**

L'adaptation aux différentes typologies de client

L'assertivité et la confiance en soi

L'écoute active et la synchronisation

## **MAITRISER SA PRESENTATION PERSONNELLE ET CELLE DE L'ENTREPRISE**

La prise de contact

La valorisation de soi et de l'entreprise

Le climat de confiance

## **DECOUVRIR LES BESOINS ET LES ATTENTES DU CLIENT**

Les besoins et attentes du client

Les techniques de questionnement

Les motivations d'achat

## **GERER LES CONFLITS ET PRATIQUER LA FIDELISATION CLIENTELE**

La gestion des comportements difficiles

Les méthodes de traitements des objections

La notion de satisfaction clientèle