

## PROGRAMME DE FORMATION

### Les bases de la relation commerciale

#### Présentation de la formation

La relation client est une fonction cruciale dans l'entreprise. C'est elle qui établit et renforce la satisfaction du client par la qualité de son écoute et sa capacité à apporter des réponses adaptées aux attentes. La gestion des situations tendues, peut également être un enjeu décisif pour gagner la confiance et la fidélité du client. Ancrer les fondamentaux d'une relation client contribuent à une expérience client réussie !

Cette formation permettra au stagiaire de se (re) mettre à niveau sur les fondamentaux de la vente tout en développant son assertivité.

#### Objectifs de fin de formation

À la fin de la formation, l'apprenant sera capable de :

- Perfectionner les attitudes dans la relation commerciale
- Utiliser les techniques de vente de base pour accroître le courant d'affaires
- Communiquer efficacement et ainsi établir un climat de confiance
- Gérer les situations difficiles dans la relation et fidéliser les clients

#### Publics visés et Prérequis

**Cette formation est destinée aux publics suivants** : Toutes personnes souhaitant développer son esprit commercial et/ou comprendre la logique d'une démarche commerciale.

**Les prérequis pour cette formation sont les suivants** : Maîtriser en partie et/ou en totalité les savoirs fondamentaux

#### Positionnement avant la formation

Avant l'entrée en formation, le stagiaire devra répondre à une série de questionnaires permettant de déterminer son niveau de connaissance actuel ainsi que ses attentes individuelles. Les questionnaires seront envoyés directement par mail au stagiaire ou bien remis en main propre.

## Objectifs et contenus pédagogiques de la formation

### Jour 1

Matin

#### Adoptez un comportement commercial

- Les missions du commercial
- Soigner son image au regard des exigences clients
- Savoir se comporter en véritable ambassadeur de son entreprise : les points à respecter pour présenter sa société
- Apprendre à se présenter et à créer du lien
- Adopter une communication orientée client : observer, savoir écouter, questionner et reformuler
- Assurer une relation client de qualité grâce à l'écoute active (verbal, para verbal, synchronicité, reformulation)
- Définir une stratégie : défensive, offensive, intensive, conquérante
- Connaître les qualités de son offre et savoir en parler

**Exercice : présenter sa société et son offre sous forme de pitch.**

Après-midi

#### Dépasser vos freins

- Découvrir vos "croyances limitantes" dans votre approche commerciale.
- Prendre du recul pour faire preuve de discernement et d'objectivité.
- Dépasser ses peurs : les étapes à suivre.
- Transmettre votre enthousiasme : aimer et croire en son produit, employer un langage constructif.
- Observer le comportement de votre interlocuteur.
- Découverte des 7 clés de la confiance en soi

**Exercice : faire face à une situation de face-à-face et transmettre une émotion positive.**

### Jour 2

Matin

#### Les outils fondamentaux de la relation clients

- Rappel des 7 étapes de la vente : de la prospection à la fidélisation

#### Réussir sa prise de contact et sa phase de découverte

- Travailler son accroche
- Maîtrise de la technique des 4x20
- Développer son attitude positive
- Maîtriser les différents types de question (QQQQCPC)
- Comprendre les différents types de besoins
- Sélectionner ses leviers de motivation (SONCAS)
- Argumenter efficacement
- Sécuriser la vente grâce à la méthode des 4C

**HORIZON FORMATIONS**

14 Rue Beau de Rochas 66330 CABESTANY

Mail : [contact@horizon-formations.fr](mailto:contact@horizon-formations.fr) – Tél : 06.52.10.19.20

N° d'enregistrement 76341210234 auprès de la Préfecture de la région Occitanie

Siret : 94844359300017 - Ape : 8559A

Version A – 01/06/2023

## Exercice : entraînement à des entretiens destinés à découvrir des besoins.

Après-midi

### Aborder les situations difficiles dans la relation client

- Adopter le bon comportement dans une situation difficile
- Prendre le recul nécessaire et dépassionner le débat
- Analyser et penser "solution" plutôt que "problème"
- Formuler des critiques constructives sur les actions et non sur les personnes : méthode DESC.
- Reprendre efficacement une objection et la catégoriser
- Reformuler pour bien conclure
- Gérer ses émotions et son stress

### Effectuer un suivi de la relation client

- Établir un suivi du client pour pérenniser la relation
- Transmettre les informations en interne pour garantir la continuité de service

## Exercice : jeux de rôles et simulations de situations conflictuelles. Débriefing.

## Organisation de la formation

### Durée de la formation :

14 heures, 2 jours

### Dates et heures de la formation :

A définir

De 9h00-12h30 et 13h30-17h00

### Lieu de la formation :

A définir

### Rythme de la formation :

Continu/discontinu

### Mode d'organisation pédagogique :

Présentiel/Visio

## Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement mis en œuvre

### Moyens pédagogiques :

Moyens et méthodes pédagogiques : Sous forme de pédagogie active, la formation alternera théorie et pratique avec des exercices, des quiz, des cas concrets et mises en situation.

#### HORIZON FORMATIONS

14 Rue Beau de Rochas 66330 CABESTANY

Mail : [contact@horizon-formations.fr](mailto:contact@horizon-formations.fr) – Tél : 06.52.10.19.20

N° d'enregistrement 76341210234 auprès de la Préfecture de la région Occitanie

Siret : 94844359300017 - Ape : 8559A

Version A – 01/06/2023

Supports : Un support de cours sera remis à chaque apprenant ainsi que des fiches récapitulatives (sous format digital)

**Moyens techniques :**

Moyens mis à disposition : Salle équipée de tables et chaises, connexion internet, vidéoprojecteur ou projection des supports sur un écran LCD

Matériel requis : Apportez votre ordinateur

**Moyens d'encadrements :**

Formatrice spécialisée dans la vente et la négociation commerciale en BtoC et BtoB dans le secteur de l'alimentaire (GMS) .

## Moyens permettant le suivi et l'appréciation des résultats

**Avant la formation :**

Quiz initial d'évaluation des connaissances sur la thématique  
Un entretien individuel avec le formateur pour déterminer les besoins

**Pendant la formation :**

Des exercices, quiz, QCM et mises en situation tout au long de la formation pour tester vos connaissances et évaluer votre progression.  
Feuille d'émargement par demi-journée ou relevé de connexion à signer par chaque stagiaire et par le formateur.

**Fin de la formation :**

Quiz final d'évaluation sur la thématique afin de vérifier l'acquisition correcte des compétences.  
Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de formation  
Remise d'une attestation d'assiduité individuelle pour les formations en présentiel et d'un relevé de connexion pour les formations en distanciel.  
Remise d'une attestation de fin de formation

## Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Nous souhaitons que tout le monde puisse bénéficier et accéder à nos formations. C'est pourquoi, notre organisme de formation vous propose d'étudier les possibilités d'aménagement au cas par cas. Pour cela merci de contacter la Référente Handicap :  
Emilie MORTEVEILLE – emilie@horizon-formations.fr – 06.29.39.19.51