

# 1 - Programme et modalités de formation

**Intitulé:** Maitriser les fondamentaux de la relation commerciale

## Objectifs

- Développer des bonnes pratiques comportementales pour mieux s'adapter aux différents types de clients
- Argumenter plus efficacement les offres et mieux résister aux objections
- Mieux traiter les objections client

**Prérequis:** aucun

**Date:** A définir

**Durée:** 2j, soit 14h

**Public:** Commerciaux, Direction commerciale

**Nombre de participants:** max. 8

**Lieu:** Présentiel ou distanciel (plateforme Zoom)

## Supports et moyens pédagogiques:

- PC, vidéo projecteur, paper-board
- Supports .pdf (envoi préalable ou lors de la formation) intégrant les apports théoriques et permettant la prise de notes des participants
- Outils digitaux (fichiers partagés, tableaux blanc, quizz, nuages de mots, ...) si besoin
- Application My Mental energy Pro (en option)

## Modalités d'évaluation des acquis:

- Questionnaire d'évaluation en début de formation et à chaud en fin de formation (papier, mail ou QR code en fin de formation)

## Programme

### 1 – Savoir préparer son entretien client

- Validation des éléments de préparation d'un rendez-vous (objectifs, supports, outils, ...)
- Bien fixer un objectif de visite: l'objectif S.M.A.R.T

### 2 – Maitriser les phases de l'entretien commercial

- Connaitre et s'appropriier les phases de lancement d'un entretien
- Maitriser les bonnes techniques de questionnement pour cibler les besoins client: le questionnement D.O.C
- Argumenter efficacement la technique d'argumentation: le C.A.P
- Savoir répondre aux objections et conserver la relation client

### 3 – Bilan et plan d'action individuel

- Mes engagements: comportements et exercices

## Approches pédagogiques

- Favoriser l'appropriation et les mises en pratiques pour renforcer les apprentissages:
  - Mises en situations sur la base de vos problématiques et de réflexions individuelles,
  - Apports méthodologiques et théoriques pour nourrir la réflexion et les mises en situations
  - Intégration possible d'outils digitaux pour stimuler le réflexion et la créativité
- Suivi et accompagnement post-formation (option)