

## PUBLIC

Chargé (e) d'affaires, commercial (e) souhaitant développer une attitude commerciale permettant d'accroître ses résultats de vente.

## OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Savoir se comporter de façon adéquate face aux exigences de plus en plus intransigeantes des clients.
- Professionnaliser ses échanges grâce à une parfaite maîtrise de soi et à des techniques de vente et de conseil.

## MÉTHODES D'ÉVALUATIONS

- Entretien téléphonique avant la formation et recueil des attentes par écrit.
- Évaluation au début de la formation, à mi-parcours (orale) et en fin de formation à chaud (oral, écrit).
- Suivi de la formatrice après évaluation à 3 /6 mois.

## MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES / RESSOURCES

La méthode d'intervention reposera sur une pédagogie interactive et personnalisée. Elle consiste en une alternance :

- D'apports théoriques et test.
- D'exercices, de jeux de rôles pédagogiques afin de favoriser l'action.
- Mises en situation, réflexions collectives et individuelles et débriefings personnalisés.
- La formatrice élaborera des scénarios mettant en scène un ou plusieurs participants afin d'analyser les pratiques, le comportement et les outils utilisés lors de la formation.
- La vidéo pourra être remise à chaque participant.
- Les outils utilisés seront : L'écoute active, la P.N.L., l'A.T, les techniques issues du jeu de l'acteur.
- Le matériel utilisé : Vidéoprojecteur, caméra, ordinateur, paperboard.
- Un support de cours sera remis à chaque participant.

## MODALITÉS DE LA FORMATION

**Durée** : 2 jours (14 heures) / **Effectif** : 6 à 8 participants

**Formule intra entreprise** : Prise en charge par votre OPCO ou dans le cadre de votre plan de développement des compétences / **Coût** : Selon formule

**Lieu** : Théâtre Divadlo ou dans vos locaux professionnels / **Délai d'accès** : 15 jours avant le début de la session

**Accessibilité** pour des personnes en situation de handicap. Si votre situation nécessite des aménagements particuliers, contactez-nous

**Formatrice** : Nathalie POMA /06 60 76 68 14 /n.poma@scene-expressions.fr/ **Organisme certifié Qualiopi.**

## JOUR 1 RAPPEL DES MÉCANISMES FONDAMENTAUX D'UNE RELATION INTERPERSONNELLE ET DU SCHÉMA DE LA COMMUNICATION :

- La communication verbale, non verbale et para verbale.
- Les différents modes de communication et leur incidence sur autrui.
- La logique dans les relations humaines (action/réaction).
- Les techniques et outils qui permettent de garder une attitude positive.
- L'écoute active, base essentielle de la réussite commerciale.
- Améliorer sa capacité à l'empathie.
- Les questionnements spécifiques qui favorisent la connaissance de l'autre, les techniques de reformulation.
- L'adaptation au client.

## JOUR 2

- Accroître sa force de conviction et s'affirmer avec souplesse.
- Augmenter sa capacité verbale et comportementale à argumenter.
- Détecter les objections cachées pour mieux y répondre.
- Savoir mener toute négociation positivement.
- Trouver un cadre commun : le négociable et le non négociable.
- Savoir formuler des propositions.
- Utiliser les objections comme des tremplins.
- Réagir dans des situations imprévues ou délicates.
- Contrôler ses émotions et son stress.
- Faire face à la critique.
- Gérer l'agressivité ou les attaques personnelles.
- Sortir d'un blocage.
- Détecter les signaux d'achat du client.
- Reformuler les points clés, inciter à la décision et conclure par l'acte de vente.