

Le savoir-etre et l'entretien commercial

Public visé et Pré requis de la formation : Aucun Conditions d'accès : Etre majeur

Durée : 3 jours

Heures : 21 h

Nombre maximum de places par session : 12

Délai d'accès à la formation : 15 jours avant le début de la formation

Prix : 750 € / pers.

Taux de satisfaction : 90%

Accessibilité aux personnes à mobilité réduite : Formation et locaux accessibles aux personnes en situations de handicap. Afin de pouvoir vous accueillir dans les meilleures conditions, un contact avec notre centre de formation est impératif

Actions de formation

OBJECTIFS

Former les participants à maîtriser le savoir-être en milieu commercial et à mener efficacement des entretiens commerciaux. L'apprenant sera capable de créer une relation de confiance, d'adopter une posture professionnelle, de comprendre les besoins du client et de conclure des ventes grâce à des techniques de vente éprouvées

DÉOUCHÉS

Sans objet

ÉQUIVALENCES

Sans objet

SPÉCIALITÉ

Commerce, vente

VALIDATION

Attestation de fin de formation

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

Supports théoriques : présentations, support visuel. Cas pratiques : mises en situation, jeux de rôles. Évaluations : QCM, tests pratiques. Supports numériques : Vidéos pédagogiques montrant des situations de sécurité, des démonstrations de gestes techniques ou l'utilisation correcte d'équipements. Plateformes en ligne pour les révisions à distance et les tests d'évaluation des acquis. Supports ludiques : jeux de société adapté, serious game

QUALIFICATION DE L'INTERVENANT

Professionnels expérimentés du secteur de la vente et du commerce pour partager des retours d'expérience concrets. Encadrement individuel : chaque stagiaire peut bénéficier d'un accompagnement personnalisé pour progresser à son rythme

ÉVALUATION

QCM, tests de connaissance à la fin de chaque module théorique. Évaluations pratiques des compétences sur le terrain avec des grilles d'observation précises si le scénario le prévoit

Contenu pédagogique

SAVOIR-ETRE COMMERCIAL (1 JOUR) .

Le savoir-être

commercial : o Les bonnes pratiques o Les bonnes questions à se poser o Se fixer des objectifs pertinents o

Connaître ou reconnaître son client. .

La préparation de

l'entretien : o Savoir saisir toutes les opportunités o Être à l'écoute o Se tenir informé o Rechercher et sélectionner les informations relatives

au client et à son marché o Identifier les objectifs de la négociation et recueillir

les éléments nécessaires pour la mener à bien o Planifier la prise de contact et fixer le rendez-vous.

L'ENTRETIEN COMMERCIAL (2 JOURS)

.

Mener un

entretien : o L'ouverture de l'entretien : les 3 « A » o Etablir et maintenir le contact en utilisant les techniques relationnelles, o La détection des besoins principaux et les besoins

cachés : la recherche du CIA o La communication au client de toutes les informations

nécessaires à la vente o La reformulation pour obtenir le premier

« oui » o La valorisation de son professionnalisme, de ses

services et de ses solutions clients o La réponse aux objections o L'entretien et le respect des pratiques/usages de l'entreprise.