

# 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.