

# Développer vos compétences commerciales

## 2 Jours – 14 heures

### **Objectifs :**

- Structurer son organisation personnelle:
  - ✓ optimiser son approche client,
  - ✓ maîtriser une approche proactive,
  - ✓ appliquer une méthode simple et rigoureuse
- Développer ses compétences relationnelles;
  - ✓ mener efficacement chaque étape de négociation commerciale,
  - ✓ créer un climat de confiance,
  - ✓ pratiquer l'écoute active,
  - ✓ augmenter sa capacité d'argumentation,
  - ✓ savoir répondre aux différents types d'objections

### **Public visé – Pré requis :**

- Pas de pré-requis.
- Technico-commerciaux et responsables d'agence

**Type d' action :** Acquisition et perfectionnement des compétences

### **+ Pédagogie :**

- Etude de cas réel en groupe, exercices et jeux de rôles
- Vidéo-projection, paper board, supports pédagogiques sous forme de clé USB

### ● **Comprendre l'expérience client**

- ✓ Le cycle de vie du client : prospect – client actif – client perdu
- ✓ Un client ou des clients ? - Le groupe de décision
- ✓ Les besoins opérationnels et personnels du client-individu (modèle SONCAS)  
*« Servir un client c'est à la fois répondre à sa demande et parler à sa personne. »*
- ✓ Le parcours client dans l'entreprise
- ✓ Les moments de vérité dans la relation client

### ● **Entraînement sur les techniques de vente**

- ✓ Fixation les objectifs d'un entretien, d'un contact (objectifs SMART)
- ✓ La communication : créer un climat de confiance
- ✓ Découvrir les besoin du prospect / client : pratiquer l'écoute active  
*« Qui parle sème, qui écoute récolte »*
- ✓ Intéresser par une offre argumentée et adaptée (méthode CAB)
- ✓ Traiter les objections les plus fréquentes et rebondir (aussi au téléphone)
- ✓ Conclure et rassurer