



RELATION COMMERCIALE

C1 - ASSERTIVITÉ ET RELATIONS COMMERCIALES pour augmenter les performances commerciales

Outils du stagiaire :

Tout matériel nécessaire à la prise de note

Objectifs de la formation

1. Développer la communication positive et la posture commerciale
2. Perfectionner la stratégie de questionnement et l'écoute active
3. Adapter un discours commercial convaincant
4. Gérer les situations difficiles

Durée et lieu

- **2 jours** - 14 heures
- Présentielle et continue
- **Hôtel MASQ**, 17 Rue de l'Ouvrage À Cornes, 17000 La Rochelle

Prérequis et public

- Expérience dans la relation client minimum de 2 ans.
- Commercial, chargé(e) d'affaires, conseiller(e) clientèle, responsable de développement commercial

Participants

- **8 personnes** maximum
- Intra ou inter entreprise

Sanction visée

Certificat de réalisation remis en fin de formation

Supports

Vidéos, Power Point, construction de la « boîte à outils commerciale », livret du stagiaire, internet.

Programme

Un QCM situationnel est remis en amont de la formation et à réaliser par le stagiaire.

Jour 1 : L'assertivité commerciale

A-Mieux se connaître pour mieux communiquer

- Identifier les bases de la communication interpersonnelle
- Repérer son schéma de communication (drivers)
- Identifier les enjeux de la communication commerciale positive

B- Développer son potentiel « assertivité »

- Évaluer son potentiel d'assertivité
- Pratiquer les outils de base pour communiquer (Cadre d'échange)
- Fixer les objectifs

C- Découvrir les besoins

- Choisir les types de questions
- Pratiquer l'écoute active (Reformulation)
- Gérer les silences

Jour 2 : Pratiquer les méthodes adaptées

D-Construire une réponse personnalisée

- Elaborer une réponse percutante et co-construite (entonnoir)
- Adapter sa posture (AT)

E-Gérer une situation de communications difficile

- Identifier les situations de tension
- Mettre en oeuvre le DESC
- Pratiquer la reconnaissance active (remercier et renforcer)

Modalités d'évaluations : un QCM de fin de formation et une mise en situation commerciale par tirage au sort.

Formation principalement articulée sur les mises en situation professionnelle (méthode active) et les partages en apport théorique « boîte à outils commercial ».

Plan d'action personnel

Formuler des actions concrètes à mettre en œuvre dès la reprise de son poste.

- **Deux évaluations à froid : 6 mois et 12 mois après la formation.** Modalités à définir ensemble.