



RELATION COMMERCIALE

C1 - LA PÉDAGOGIE AU SERVICE DE LA RELATION CLIENT pour améliorer la performance relationnelle

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 une situation de communication délicate

Durée et lieu

- **2 jours** - 14 heures
- Présentielle et continue

(Possibilité d'adapter en visio formation)

Lieu à définir : salle en entreprise ou location salle adaptée (de notre responsabilité)

Prérequis et public

- Expérience dans la relation client minimum de 1 an.
- Commercial, chargé(e) d'affaires, conseiller(e) clientèle, responsable commercial et activité d'indépendant

Participants

- **2 personnes** minimum
- **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 », livret du stagiaire.

Programme

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

Jour 1 : L'assertivité et la relation client

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 pédagogique

- 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 communication 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.