



Améliorer sa communication commerciale

Durée : 2 jours (14h)
Prix : Devis sur demande
Intra-entreprise, En présentiel

L'objectif final de cette formation est d'améliorer la force de vente de ses commerciaux.

Objectifs de la formation

- Adopter les bons comportements en situation de vente
- Identifier les outils de la communication relationnelle pour être plus persuasif
- Utiliser une communication positive et constructive dans la vente
- Construire sa boîte à outils pour maintenir son équilibre émotionnel, son énergie et sa motivation

Public visé et Prérequis

- Tout professionnel qui souhaite acquérir des techniques de communication en situation de vente
- Aucun prérequis

Organisation de la formation

- **Avant la formation** : Questionnaire préalable des attentes et des besoins des apprenants
- **Méthode pédagogique** : Majoritairement actives : 70% de pratique et 30% d'apports théoriques
- **Moyens pédagogiques** : Outils pédagogiques utilisés : mise en situation, jeux de rôle, quizz
- **Moyen d'encadrement** : L'encadrement sera assuré par la formatrice référente, gestion des émotions, santé et bien-être au travail, communication bienveillante

Programme

Mobiliser ses ressources personnelles pour être à l'aise dans les situations difficiles :

- Comprendre les mécanismes du stress
- Repérer les composantes de son stress émotionnel et mental
- Prendre conscience de ses ressources pour mieux les utiliser
- Savoir prioriser et gérer son temps

S'affirmer et résister à la pression de l'environnement :

- Améliorer son discours en dissociant les faits et l'interprétation
- Comprendre, prendre du recul et gérer ses émotions
- Se comporter de façon professionnelle et courtoise en toutes circonstances
- Utiliser le vocabulaire de la réussite et du succès pour donner envie d'acheter

Connaître les techniques de base de la communication en PNL :

- Connaître les bases de la communication
- L'écoute active, le questionnement et la reformulation
- La voix, le ton, le langage verbal et non-verbal
- Les qualités du vendeur – Valeurs humaines

L'écoute active et le recueil d'informations :

- Connaître les différents degrés d'écoute et leurs caractéristiques
- Savoir reformuler de façon compréhensive
- Accorder sa communication aux besoins de son interlocuteur
- Créer un climat de confiance

Identifier les besoins et les aspects psychologiques :

- Connaître les 4 profils d'acheteurs
- Les règles à respecter : les apports du sociologue Dr. A. Maslow
- La réponse aux objections
- Valider les propositions ou l'engagement par la reformulation

Conclure l'entretien de vente :

- Conclure ses entretiens de façon sécurisée et efficace
- Maintenir une présence à l'esprit chez le client

Moyens de suivi et de sanction de la formation

- **Méthodes d'évaluations** : Évaluations formatives tout au long du parcours (debriefing personnalisé, tests quizz) pour valider les acquis des apprenants. Enquête de satisfaction individuelle à chaud. Bilan oral et plan d'action personnalisé le dernier jour de la formation. Bilan final de la formation remise à l'entreprise
- **Suivi de l'exécution** : Signature des feuilles d'émargement par demi-journée par les stagiaires et le formateur
- **Sanction** : Certificat de réalisation et attestation de fin de formation individuelle remis en fin de formation

Tarif et possibilité de financement

Pour toute élaboration de devis adapté à vos conditions, veuillez nous contacter directement. Une prise en charge financière partielle ou totale peut être obtenue auprès de votre OPCO, FAF (AGEFICE, FIF-PL...)

Accessibilité aux personnes handicapés

Pour les personnes en situation de handicap, Lucile O'Rourke et Malvina Clément sont les référentes handicap. Un entretien téléphonique ou par visioconférence peut être mis en place sur demande avant l'entrée en formation, afin de définir précisément les besoins et contraintes spécifiques de l'apprenant.e, Les moyens pédagogiques et techniques peuvent être adaptés et modulés en fonction des besoins et contraintes spécifiques de l'apprenant.e dans le respect des objectifs de formation visés

Inscription, Délais d'accès et Contact

Contactez Yasmine RAKIC à yrakic@gmail.com ou au 06 37 12 88 89 en indiquant vos coordonnées, l'intitulé de la formation souhaitée, le nombre d'apprenants à former et la date souhaitée d'entrée en formation, a minima 21 jours ouvrés (ou 3 semaines) avant la date souhaitée d'entrée en formation.