



# Développer ses compétences en relation commerciale

Du conseil personnalisé à la vente additionnelle

**DURÉE : 2 jours**

16h en présentiel (déjeuners de travail inclus) | 14h à distance

**PRIX : 1190 € HT** (1428 € TTC) **code web DLRC**

## PARTICIPANTS

ASSISTANTES COMMERCIALES - CHARGÉS D'AFFAIRES, ADMINISTRATEUR DES VENTES - COLLABORATEURS EN CONTACT AVEC LES CLIENTS : SERVICES TECHNIQUES OU ADMINISTRATIFS.

**Prérequis :** Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

## OBJECTIFS

- ▶ Maîtriser les mécanismes de la négociation et de la prestation de service.
- ▶ Développer des compétences commerciales pour personnaliser la relation client.
- ▶ Faire émerger des besoins et conclure une vente additionnelle.
- ▶ Développer des attitudes de Qualité de Service pour fidéliser sa clientèle.

## Programme

### Développer ses compétences relationnelles

- ▶ S'adapter à l'évolution de sa profession : le passage du conseil technique à la prestation de service.
- ▶ Analyser et faire parler son fichier client : l'évaluation du potentiel et la mise en place de tableaux de bord des résultats.
- ▶ Exceller dans la relation de service : l'image professionnelle de son entreprise et la garantie d'un service de qualité.
- ▶ Maîtriser les spécificités de la vente : les leviers de l'acte d'achat et les 5 étapes de l'entretien commercial.

### Communiquer avec finesse

- ▶ Valoriser son interlocuteur et lui faire comprendre clairement qu'il est compris : la pratique de l'intelligence émotionnelle.
- ▶ Cibler le profil de son interlocuteur : typologie des clients en fonction de leurs besoins spécifiques.
- ▶ Renforcer ses qualités d'écoute, consolider sa réceptivité et aiguïser son sens de l'observation : le recueil des informations pertinentes.
- ▶ Développer la confiance : la synchronisation du langage verbal et non verbal pour se mettre en phase avec son interlocuteur.

### Susciter de nouveaux besoins

- ▶ Explorer les besoins d'un client : la demande officielle et les autres besoins à exploiter.
- ▶ Proposer un service plutôt qu'un produit : le développement des relations personnalisées à forte valeur ajoutée en terme de conseil.
- ▶ Construire un argumentaire convaincant : l'avantage concurrentiel, la réponse aux objections explicites et aux résistances implicites.
- ▶ Développer des ventes additionnelles : le levier de la confiance et du conseil personnalisé.

### Fidéliser sa clientèle

- ▶ Comprendre le fonctionnement de la satisfaction du client : de l'anticipation au traitement personnalisé des exigences.
- ▶ Développer des attitudes de "Qualité de Service" même lorsque les ressources et le temps sont comptés : le suivi de la satisfaction et le plan d'actions correctives.
- ▶ Résoudre un litige : l'utilisation d'un incident de parcours pour fidéliser et construire des relations véritablement durables.
- ▶ Consolider l'acte de vente : clarifier les conditions générales de vente, anticiper tous les malentendus.

#### MOYENS PÉDAGOGIQUES / ÉVALUATION DES ACQUIS

**Tour de table** pour recueillir les attentes des participants

**Moyens pédagogiques :**

Support de cours - Exercices pratiques - Mises en situation

**Évaluation des acquis formation :** réalisée en fin de formation par un questionnaire écrit.

**Sanction du parcours :** Attestation de fin de formation



## CALENDRIER

En présentiel ou à Distance

Découvrir les dates dans **votre ville** (ou à Distance)  
[www.performances.fr](http://www.performances.fr)  
code web : DLRC

**CLIQUEZ ICI**



Cette formation peut donner lieu à une adaptation en **intra-entreprise**  
Contactez-nous au **01 64 23 67 37**

## EN OPTION > 2 solutions possibles pour enrichir votre formation

**EN SAVOIR PLUS**

### **1** Un accompagnement individuel de 1h30 (post-formation)

**DURÉE / PRIX** (formation + option 1) :  
**2 JOURS + 1h30 | 1565 € HT** (1878 € TTC)

### **2** 360 training / Coach GPT

2 accompagnements individuels de 1h avant la formation + 2 séances de 1h après

**DURÉE / PRIX** (formation + option 3) :  
**2 JOURS + 4h00 | 2180 € HT** (2616 € TTC)

Conseils et **inscription simplifiée** **01 64 23 68 51** ou sur [www.performances.fr](http://www.performances.fr)