

# Perfectionnement des compétences commerciales

3 jours - 21 heures

Code formation : ADHCML0420



adhara.fr

## Objectifs

Maîtriser et perfectionner toutes les étapes d'un entretien commercial BtoB ou BtoC. Développer son assertivité. Perfectionner ses techniques de traitement des objections. Engager son interlocuteur vers une prise de décision.

## Participants

Tout professionnel chargé de la relation commerciale en entreprise désirent renforcer ses techniques et son efficacité au quotidien.

## Prérequis

Une première expérience commerciale permettra la bonne assimilation des concepts abordés.

## Pédagogie

La pédagogie est basée sur le principe de la dynamique de groupe avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion collectives et individuelles, d'exercices, d'études de cas et de mises en situations observées. Formation / Action participative et interactive : les participants sont acteurs de leur formation notamment lors des mises en situation car ils s'appuient sur leurs connaissances, les expériences et mettront en œuvre les nouveaux outils présentés au cours de la session.

## Remarques

## Certification

## Profil de l'intervenant

Consultant-formateur expert. Suivi des compétences techniques et pédagogiques assuré par nos services.

## Moyens techniques

Encadrement complet des stagiaires durant la formation. Espace d'accueil, configuration technique des salles et matériel pédagogique dédié pour les formations en centre. Remise d'une documentation pédagogique papier ou numérique à échéance de la formation.

## Méthodes d'évaluation des acquis

Un contact téléphonique est systématiquement établi avec le stagiaire ou la personne chargée de son inscription afin de définir le positionnement. Si besoin, un questionnaire est adressé pour valider les prérequis en correspondance et obtenir toute précision nécessaire permettant l'adaptation de l'action. Durant la formation, des exercices individuels et collectifs sont proposés pour évaluer et valider les acquis du stagiaire. La feuille d'émargement signée par demi-journée ainsi que l'évaluation des acquis sont adressées avec la facture.

## Programme

### L'assertivité, arme de persuasion

Diriger un dialogue  
L'écoute professionnelle  
La congruence verbale

# Perfectionnement des compétences commerciales

3 jours - 21 heures

Code formation : ADHCML0420



adhara.fr

## La communication non verbale

La gestion des espaces (proxémique)  
La synchronisation  
La gestuelle

## La découverte

Retour sur la finalité d'une découverte  
Préparer le terrain à son argumentaire

## L'argumentation efficace

Établir sa liste d'arguments en tenant compte de leur genre et de leur impact  
Sélectionner et classer ses arguments méthodiquement  
Concevoir une argumentation claire et concise  
Préparer le terrain aux objections

## Le traitement des objections

Les sources de l'objection  
Le processus psychologique d'une objection  
L'argumentation source principale de l'objection  
Choisir sa méthode de réfutation des objections  
Traiter les objections difficiles

## La conclusion assertive

Gérer la conclusion, en termes psychologiques  
La technique concession/contrepartie  
Le verrouillage partiel  
Engager son interlocuteur vers une prise de décision

## L'organisation

La gestion du temps  
La gestion du territoire  
La veille concurrentielle