

# Les fondamentaux de la relation commerciale - Formation Certifiante

3 jours - 22 heures

Code formation : ADHCML0801



adhara.fr

## Objectifs

Comprendre et appliquer l'ensemble des techniques fondamentales de la relation commerciale. Se positionner face aux différents types d'acheteurs en maîtrisant les techniques de communication interpersonnelle. Construire une relation pérenne et fidéliser son client par un comportement adapté.

## Participants

Tout professionnel nouvellement en charge d'une relation commerciale au sein de l'entreprise.

## Prérequis

Le passage de la certification Vente B2B nécessite 2 années d'expérience professionnelle.

## 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

Cette formation sera adaptée au type de relation clientèle ciblé BtoB ou BtoC.

## Certification

Formation éligible au CPF - Certification Vente B2B

## 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

Exercices individuels et collectifs durant la formation. La feuille d'émargement signée par demi-journée ainsi que l'évaluation des acquis de fin de stage sont adressées avec la facture.

## Programme

### Définir la notion de « démarche commerciale »

La définition et les enjeux de la relation client pour l'entreprise

Les étapes de vente d'une démarche commerciale

Les acteurs et les composantes de la relation clientèle

# Les fondamentaux de la relation commerciale - Formation Certifiante

3 jours - 22 heures

Code formation : ADHCML0801



adhara.fr

## Identifier les comportements positifs dans la relation clientèle

La communication verbale : ce qu'il faut dire et éviter de dire  
L'écoute active et la synchronisation  
La communication non verbale : les gestes et postures de la confiance réciproque  
Les techniques de communication commerciale

## Développer son aisance relationnelle face au client

L'adaptation aux différentes typologies de client  
L'assertivité et la confiance en soi  
La gestion des comportements difficiles  
Les méthodes de traitements des objections

## Maîtriser sa présentation personnelle et celle de l'entreprise

La prise de contact  
La valorisation de soi et de l'entreprise  
Le climat de confiance

## Techniques fondamentales de prospection

Préparer son action de prospection selon sa cible  
Identifier les moyens à ma disposition (mail, téléphone...)  
Utiliser la prospection indirecte via les prescripteurs, les recommandations...  
Construire un argumentaire efficace sur la base du SONCAS

## Découvrir les besoins et les attentes du client

Les besoins et attentes du client  
Les techniques de questionnement  
Les motivations d'achat

## Suivre efficacement ses clients

Organiser son suivi via les outils à disposition (CRM, Agenda...)  
Instaurer une relation client de qualité en rythmant son suivi  
Valider la satisfaction du client et projeter son interlocuteur dans la relation

## Gérer les conflits et pratiquer la fidélisation clientèle

La gestion des comportements difficiles  
Les méthodes de traitements des objections  
La notion de satisfaction clientèle