

# COMMERCIAL POUR LES NON-COMMERCIAUX

**Participants :**

- Tout public

**Prérequis :**

- Aucun

**Durée / Rythme :**

14h / 2 jours

**Méthodes :**

- Formation en inter-entreprise (possibilité en intra-entreprise)
- Formation en Présentiel (possibilité en distanciel)
- Formation individualisée adaptée aux besoins personnels des stagiaires
- Interaction formateur / Stagiaires
- Alternance explications (50%) / mise en application (50%), variable selon le niveau et le besoin
- Mise en situation, exercices réflexifs, travail de groupe...
- Minimum de 7 à 10 stagiaires

**Suivi et Evaluation :**

Contrôle continu (exercices, quizz...)

Emargement feuille de présence

**Tarif Inter :**

800€ net de taxe par personne

**Tarif Intra :**

Nous consulter

**Délai d'accès :**

D'une semaine à 2 mois, selon le type de financement

**Contact :**

[contact@envoll.fr](mailto:contact@envoll.fr)

04 42 92 29 72

**Accessibilité :**

<https://envoll.fr/qui-sommes-nous/>

**Objectifs :**

- Acquérir une posture commerciale
- Savoir écouter pour comprendre le besoin
- Pouvoir argumenter et convaincre, négocier les situations difficiles

**Public visé :**

Toute personne impliquée dans une relation commerciale souhaitant acquérir les fondamentaux de la vente

**Se positionner dans la relation client**

- Définir les représentations du commercial et les enjeux de la relation client

**Valoriser ses atouts et ceux de l'entreprise**

- Les clés d'une présentation efficace : la place de l'expertise dans la posture commerciale

**Entendre le besoin derrière la demande**

- Les clés de l'écoute active et le protocole de questionnement

**Parler le langage du client**

- S'adapter et se faire comprendre par le client
- Les attitudes d'écoute et de reformulation pour construire l'intérêt et savoir argumenter efficacement

**Gérer les objections et obtenir des « oui »**

- L'art de la conviction et la méthode des « oui »

**Connaître son style de négociateur**

- Autodiagnostic
- Concilier les intérêts divergents

**Maîtriser la négociation et éviter les blocages**

- Le cadre de la négociation
- L'attitude +/- pour préserver le dialogue

**Gérer le stress en situation commerciale**

- Affronter les situations à fort enjeu et tirer profit de sa respiration

**Traiter les litiges et les réclamations**

- Comprendre les raisons du mécontentement
- La méthode DACA