

LIVE - Techniques commerciales pour non-commerciaux

BEST

MODALITÉ
action de formation
100% en ligne

Développez votre relation client grâce à une posture commerciale

Objectifs

- Adopter une posture de service client engageante et proactive pour fidéliser ses interlocuteurs
- Prendre contact en toute confiance et promouvoir l'image de l'entreprise
- Mener des échanges professionnels et créateurs de valeur
- Développer son écoute et identifier les opportunités commerciales insoupçonnées

Points forts

- Plusieurs heures de simulation en classe virtuelle pour s'entraîner à incarner une posture de relation client de qualité
- Faites preuve d'écoute active pour mieux comprendre les demandes de vos interlocuteurs et leur apporter satisfaction
- Une experte qui cumule 15 ans d'expérience de direction commerciale
- Développez votre proactivité et saisissez les opportunités qui se présentent à vous durant vos échanges avec les clients

🕒 Temps estimé : 9h

📅 Sessions : contactez-nous au 01 85 08 92 75

Programme

PARTIE 1

Développer une posture et un discours commercial

- Contribuer à l'expérience client par une posture collaborative
- Développer un argumentaire commercial centré sur le client

Activité(s)

- Pitcher son poste, ses missions et son entreprise
- Utiliser l'argumentaire BAC orientée client

PARTIE 2

Saisir les opportunités commerciales lors des échanges clients

- S'appuyer sur les faits pour répondre à une demande
- Maîtriser l'écoute active pour identifier les opportunités
- Amener son client à exprimer ses blocages et difficultés pour y répondre

Activité(s)

- Reformuler les émotions du client en éléments factuels
- Utiliser l'écoute active et reformuler
- Questionner avec la méthode FOCA et reformuler avec le pas de côté

PARTIE 3

Être proactif et créer des opportunités commerciales

- Dépasser sa peur du rejet et traiter les résistances des clients
- Susciter et qualifier une opportunité commerciale pour la remonter en interne

Activité(s)

- Utiliser la méthode ACRAC pour traiter les objections
- Creuser un besoin pour déterminer l'action commerciale adaptée
- Utiliser un script d'appel pour qualifier l'opportunité

PARTIE 4

Synthèse et évaluation

- Votre synthèse : Techniques commerciales pour non-commerciaux
- Votre challenge : Détectez une opportunité commerciale
- Examen final

Public

Toute personne en interface régulière avec des clients

Prérequis

Aucun prérequis n'est nécessaire pour suivre cette formation, elle est accessible à tous.

Formateur(s)



Laëtitia Rudelle

Après 15 ans de direction commerciale et de direction générale, notamment dans le secteur de l'industrie, Laëtitia crée, en 2016, Hominance, cabinet de conseil et de formation en excellence commerciale et managériale.

Dernière mise à jour en février 2026.