

Commercial pour non commerciaux : Valoriser son organisation et être dans une démarche commerciale pour tous.



PUBLIC : Collaborateurs CMA, Conseillers relation client, assistants de Formalités, conseillers



PRÉREQUIS : Aucun prérequis



TARIFS

Inter : 700€

Intra : *Contactez-nous, il est possible qu'un formateur soit disponible dans votre région.*



Vous souhaitez adapter ce programme à vos besoins ? Sollicitez-nous.

2 jours (14H) -
Présentiel 100% -
Distanciel ou Blended

LES OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- ✓ Intégrer les principes fondamentaux de la vente
- ✓ Mener de façon active un entretien commercial sans objectif de réalisation
- ✓ Perfectionner et positiver son comportement face à un client

LE PROGRAMME

JOUR 1 MATIN

- Tour de table des enjeux, objectifs et thèmes spécifiques à la session
- Dédramatiser la notion de "vente" et clarifier son rôle dans la relation client.
- Identifier ce que chacun fait déjà de "commercial" au quotidien
- Donner des repères concrets sur la démarche commerciale adaptée à leur rôle.
- Comprendre comment détecter une opportunité et orienter le client.

LES + PÉDAGOGIQUES

- Pédagogie active et inversée
- Entraînement séquencé, avec des modalités de training variées
- Entraînement en situation fictive : simulations ou jeux de rôle qui recréent un contexte métier sécurisé avant la mise en pratique réelle.

APRES-MIDI

- Permettre à chacun de transposer les apports dans son quotidien.

- Constituer des supports d'entraînement fil rouge rassurants et réalistes.
- Acquérir des techniques simples pour comprendre les besoins du client sans se sentir intrusif.
- Créer la confiance et favoriser un dialogue fluide.

JOUR 2 MATIN

- S'entraîner à présenter une offre de façon claire et accessible.
- Être plus à l'aise dans la phase de proposition.
- Savoir répondre avec assurance aux remarques et objections fréquentes.
- Se sentir légitime même sans être commercial de métier.

APRES-MIDI

- Travailler la posture et les attitudes qui font la différence dans la relation client.
- Renforcer la confiance en soi dans l'échange.
- Mettre en pratique l'ensemble des acquis dans un scénario réaliste.
- Se projeter dans les actions concrètes post formation.

EVALUATIONS

- Questionnaire d'auto-positionnement en amont et en aval du parcours de formation
- Plan d'action rédigé et validé par le formateur au terme de chaque formation

Pour toute question concernant la participation de personnes en situation de handicap, contacter directement CMA Académie (coordonnées ci-dessous).