

Perfectionner sa posture et sa pratique commerciale - Atelier

 **PUBLIC** : Collaborateurs en CMA, Conseiller
Relation Client & Assistant de Formalités.

 **PRÉREQUIS** : Connaître les
bases de la relation client et des
techniques de conduite d'un
entretien commercial.

 **TARIFS**
Inter : 350€
Intra : *Contactez-nous, il est possible qu'un
formateur soit disponible dans votre région.*

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

1 jour (7 H) - Présentiel

LES OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- ✓ **Mener un entretien commercial structuré en mobilisant les techniques appropriées**
- ✓ **Identifier les points forts et les axes d'amélioration d'un entretien mené**
- ✓ **Adapter sa posture et ses techniques en fonction du profil et des réactions du client**
- ✓ **Mettre en œuvre des techniques d'écoute active (reformulation, silence, relances...)**
- ✓ **Distinguer les besoins exprimés et les besoins implicites dans un discours client**
- ✓ **Utiliser de manière pertinente une technique de réponse en situation d'objection**
- ✓ **Formuler une réponse personnalisée à une objection complexe et proposer une conclusion engageante**

LE PROGRAMME

MATIN

Séquence 1 - Structurer et mener un entretien commercial efficace

- Apport ciblé : les étapes incontournables de l'entretien (préparation, découverte, argumentation, traitement des objections, conclusion)
- Mise en situation 1 : simulation d'un entretien commercial (binômes)
- Débriefing en sous-groupes : points d'appui, axes de progression

Séquence 2 - Développer son écoute pour qualifier les besoins

- Exercice d'écoute active : silence, reformulation, questionnement
- Étude de cas client : identifier les besoins explicites et implicites
- Mise en situation 2 : phase de découverte client
- Feedback croisé et apport sur les techniques d'investigation

APRES-MIDI**Séquence 3 - Répondre aux objections et conclure avec impact**

- Brainstorming collectif : typologie des objections rencontrées
- Apport : techniques de traitement (reformulation, preuve, contre-question, accord partiel...)
- Mise en situation 3 : répondre à une objection et amener une conclusion engageante

Séquence 4 - Entretien complet : entraînement intégré

- Mise en situation 4 : entretien commercial de bout en bout
- Observation croisée et grille d'analyse partagée
- Retours en plénière : apprentissages individuels et collectifs

EVALUATIONS**Synthèse et projection**

- Formalisation du plan d'action personnel : « Ce que je vais tester dans mes prochains entretiens »
- Feedback collectif et évaluation à chaud de l'atelier

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