



Organisme de formation référencé Datadock

# La dimension relationnelle et/ou commerciale

## Objectifs de la formation :

Acquérir les éléments essentiels de la relation et de la négociation client.

## Pré-requis :

Tout public

Prévoir à l'issue de ces 2 jours:

1 jour pour capitaliser sur les retours d'expérience, et revoir certains aspects théoriques

Acquérir les éléments essentiels de la relation et de la négociation client.

## Moyens et méthodes pédagogiques :

Les prestations de formation sont assurées par des formateurs professionnels qui utilisent des moyens pédagogiques adaptés.

En amont de la formation :

Si besoin, nous auditions les stagiaires afin de constituer des groupes homogènes

Dans le cadre de session intra entreprise, les formateurs adaptent les programmes et animent des formations spécifiques sur site afin de répondre à vos besoins spécifiques.

Pour un bon suivi du stage, le stagiaire dispose d'un ou plusieurs supports de cours.

Après le stage :

Le stagiaire dispose d'une évaluation globale du stage.

Les formateurs partagent leurs expériences dans un but d'amélioration continue.

## Modalités d'évaluation :

Évaluation à chaud par le biais de travaux pratiques.

## Moyens techniques :

Salle(s) de cours équipée(s) des moyens audiovisuels avec le matériel adapté à la formation ( si besoin, ordinateur par stagiaire).

## Public :

Responsable de projet, techniciens, pouvant être amenés à vendre un produit, un service, une idée, un avenant à un contrat, participer avec la force commerciale à une action commerciale.

<b>Durée :</b>	<b>Référence :</b>	<b>Type de formation :</b>
2 jours	COM-LA -0308	Formation qualifiante

# Programme de la formation

## 1. L'entreprise: éléments essentiels pour la connaître

## 2. Le client: hiérarchisation des besoins, les avantages recherchés

- Les qualités humaines du responsable de projet ou du technicien
- Les bases de la communication
- le verbal et le non verbal, l'écoute active ;
- Détecter les besoins
- Qualifier les besoins
- Présenter le sujet
- Argumenter (mise en avant des avantages distinctifs)
- Répondre aux objections
- Négocier (du prix, du délai, de certaines contraintes, ?)
- Obtenir l'adhésion finale
- Formaliser et assurer le suivi