



DÉVELOPPER SON IMPACT COMMERCIAL

OBJECTIFS : Renforcer ses compétences relationnelles et commerciales pour mieux interagir avec les clients et détecter les opportunités de vente.

DURÉE : 1 jour (7 heures)

PRÉREQUIS : Aucun.

PUBLIC CONCERNÉ :

Assistant commercial,
commercial junior.

ACCESSIBILITÉ :

Absence d'accès PMR. Pour toute demande relative à un handicap, nous contacter.

FINANCEMENT :

OPCO : OUI

INTER / INTRA

PROGRAMME :

- Adopter une posture professionnelle et orientée client (téléphone, mail, face-à-face).
- Maîtriser les fondamentaux de la communication commerciale : écoute active, questionnement, reformulation.
- Qualifier les besoins et détecter les opportunités commerciales (up-selling, cross-selling, relance).
- Argumenter de manière persuasive et personnalisée (méthode CAP).
- Gérer les objections et les situations délicates avec tact.
- Construire un plan d'action pour valoriser son rôle dans la relation client.

MÉTHODES MOBILISÉES : Mélange de théorique et de pratique sur des bases de concret et ateliers.

MODALITÉS D'ÉVALUATION : QCM, mises en situation, mises en pratique.

AVANT FORMATION : Un questionnaire de positionnement sera réalisé au préalable.