



# Commercial pour non-commerciaux

Comment adopter une posture commerciale dans le cadre de son activité métier pour valoriser les actions et les projets ? Vous expérimenterez les techniques les plus efficaces de communication commerciale pour cerner un besoin, collecter l'information et calibrer votre argumentaire auprès d'un client interne ou externe.

## Objectifs

- Développer une posture commerciale pour mieux vendre son offre ou son projet
- Dépasser ses a priori sur l'approche commerciale
- Maîtriser les étapes d'un entretien centré sur les besoins et attentes client
- Argumenter en bénéfices pour son interlocuteur/client
- Animer une présentation structurée et dynamique de son offre

## Moyens pédagogiques

- Présentation du formateur et du programme.
- Présentation et écoute de chacun de stagiaires.
- Apports didactiques pour apporter des connaissances communes.
- Mises en situation de réflexion sur le thème du stage et des cas concrets.
- Méthodologie d'apprentissage interactive et participative.
- Exercices et études de cas concrets.
- Temps d'échanges.
- Accompagnement pédagogique individualisé.

## Formateur

Les formateurs de CROSSTHINK sont des experts de leur domaine, disposant d'une expérience terrain qu'ils enrichissent continuellement. Leurs connaissances techniques et pédagogiques sont rigoureusement validées en amont en interne.

## Suivi de l'exécution et évaluation des résultats

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation / A distance
- Feuilles de présence.
- Documents supports de formation projetés.
- Mise à disposition du stagiaire des documents et supports de formation.
- Tout au long et/ou à l'issue de la formation : Evaluation des acquis des stagiaires via des exercices, des QCM, des QUIZZ, des mises en situation et/ou des cas pratiques.
- Enquête de satisfaction.
- Attestation de fin de formation.

## EN BREF

Durée : 2 jours

Tarif : 1490€

Public et pré requis

Aucune connaissance particulière

Toute personne souhaitant développer

## FORMATIONS A DISTANCE

Contactez-nous  
[contact@crossthink.fr](mailto:contact@crossthink.fr)

## PROCHAINES DATES

- 10/01/2022 - 11/01/2022
- 14/03/2022 - 15/03/2022
- 11/04/2022 - 12/04/2022
- 02/05/2022 - 03/05/2022
- 01/06/2022 - 02/06/2022



# Commercial pour non-commerciaux

## Programme

### Adopter un comportement commercial

- Découvrir, au-delà des apparences, ce qu'est vraiment l'esprit commercial.
- Les missions du commercial.
- Cartographier les différentes étapes de la relation client/prospect.
- Apprendre à se présenter et nouer le contact. Les points à respecter pour présenter sa société.
- Apprendre à se présenter à un client : les différences par rapport au prospect.
- Proposer un plan d'entretien à son client.
- Observer, savoir écouter, questionner et savoir reformuler.
- Décoder les comportements de son client : posture, gestes, voix, regard, expression du visage.
- Connaître son offre et savoir en parler.
- Utiliser le référencement pour découvrir de nouveaux prospects.

**Mise en situation** *Présenter sa société et son offre en une minute. Débriefing collectif.*

### Dépasser vos freins

- Découvrir vos "croyances limitantes" dans votre approche commerciale.
- Prendre du recul pour faire preuve de discernement et d'objectivité.
- Traiter les objections les plus fréquentes.
- Dépasser ses peurs : les étapes à suivre.
- Transmettre votre enthousiasme : aimer et croire en son produit, employer un langage constructif.
- Observer le comportement de votre interlocuteur.
- L'effet "iceberg" : le conscient et le subconscient.

**Mise en situation** *Faire face à une situation de face-à-face et transmettre une émotion positive. Débriefing collectif.*

### Découvrir les besoins potentiels de vos interlocuteurs

- Maîtriser l'art du questionnement pendant l'entretien. Les différents types de questions.
- Questionner pendant la phase de découverte.
- Prendre le temps de reformuler les réponses de son interlocuteur pour vérifier et rassurer.
- Utiliser la reformulation centrage, écho, synthèse.
- Apprendre à se centrer sur votre interlocuteur : l'empathie et l'écoute.
- Se synchroniser avec son interlocuteur, utiliser le même langage.
- Comprendre les différents types de besoins : besoins fonctionnels, rationnels et psychologiques.
- Sélectionner les leviers de motivation du client : le SONCAS.
- Découvrir les points d'amélioration du service ou du produit proposé.

**Mise en situation** *Entraînement à des entretiens destinés à découvrir des besoins. Débriefing collectif.*

### Susciter l'intérêt de vos interlocuteurs

- Suggérer plutôt qu'affirmer.
- Adopter la bonne posture pour proposer l'offre commerciale.
- Trouver un point d'intérêt dans la situation actuelle.
- Dispenser l'information avec parcimonie.
- Donner des exemples, imager son discours.
- Préparer l'étape suivante, mettre au point une phase de transition.
- Énoncer votre proposition.



**Mise en situation** *S'entraîner dans un face-à-face à susciter l'intérêt d'un interlocuteur. Débriefing collectif.*

## Développer un argumentaire

- Construire un argumentaire avec l'outil SONCAS.
- S'appuyer sur les besoins identifiés.
- Développer les arguments correspondant aux besoins exprimés : l'argumentation sélective.
- Savoir mettre en avant les points forts de votre offre.
- Ne pas en nier les points faibles et les utiliser.
- Ecouter et accepter les objections du client. Rebondir sans agressivité.
- Savoir conclure l'entretien. Repérer les signaux positifs émis par l'interlocuteur.

**Mise en situation** *Entraînement sur l'argumentaire : développer un argumentaire sur un produit ou une offre puis exposer deux arguments du SONCAS en fonction de besoins exprimés. Débriefing collectif.*

## S'adresser à un auditoire

- Préparer des éléments de présentation et préparer son matériel.
- Apprendre à cadrer une présentation commerciale.
- Exposer l'objet, développer le contenu en exposant, annoncer un plan, répéter l'essentiel, conclure en synthétisant.
- Rendre une présentation vivante. Stimuler l'attention de l'auditoire.
- Comprendre tous les types de besoins psychologiques.
- Faire face aux questions, aux contradictions.
- Rendre efficace et constructive la phase de questions.

**Mise en situation** *Faire une présentation devant un auditoire et gérer ses réactions. Débriefing collectif.*