



RENCONTRONS-NOUS !

CRÉ@VALLÉE SUD

SIRET : 753 127 398 00026

05 53 45 85 70

AVENUE DE BORIE MARTY

DÉCLARATION D'EXISTENCE :

CONTACT@ADHENIA-FORMATION.FR

24660 NOTRE DAME DE SANILHAC

72 24 01587 24

adhénia formation

SE FORMER TOUT AU LONG DE SA VIE !

WWW.ADHENIA-FORMATION.FR

INFORMATIQUE, TECHNIQUE  
ET BUREAUTIQUE

COMMERCE, MARKETING,  
COMPTABILITÉ, GESTION

RELATIONS ET  
RESSOURCES HUMAINES

DÉVELOPPEMENT  
PERSONNEL

SÉCURITÉ ET SANTÉ  
AU TRAVAIL

LANGUES  
ÉTRANGÈRES

# DEVENEZ UN CONSULTANT POUR VOS CLIENTS



1 / 3

Soyez acteur de votre parcours de formation et passez à l'action !



## Objectifs

- Comprendre les enjeux du client par une découverte globale
- Co-Construire une solution personnalisée/adaptée (service) et globale et ne pas être uniquement un vendeur de produit, valoriser son expertise
- Créer de la valeur client
- Optimiser la relation avec son client, créer un véritable partenariat commercial et mettre l'accent sur la satisfaction client



### Durée de formation

2 jours soit 14 heures



### Public

Toute personne souhaitant développer ses compétences commerciales



### Prérequis

Aucun



### Niveau / Certification Obtenue

Attestation de fin de formation et certificat de réalisation



### Type de formation / stage

Présentiel, À distance

Intra/Inter/ Accompagnement individuel

## Méthodes pédagogiques et modalités d'évaluation

Formation en présentiel : Salle équipée de matériel pédagogique : vidéoprojecteur, paperboard.

Formation en distanciel : Il est nécessaire que chaque participant puisse avoir un poste informatique équipé de haut-parleurs et son, casque, accès à internet.

Pédagogie active et personnalisée.

Alternance d'apports, d'exercices et de jeux pédagogiques, mise en situation, réflexions collectives et individuelles. Echanges, mises en situation, approche expérientielle, auto-évaluation et apports théoriques. Alternance d'apports théoriques de la part du formateur et d'analyse de situations particulières vécues par les participants.

Formation participative et interactive : cette formation s'appuie sur les connaissances, les expériences des personnes en formation, l'implication des participants les rendant acteurs de leur formation.

Validation de la compréhension du stagiaire par le formateur à chaque étape du déroulé pédagogique par les mises en situation, jeux de rôle, exercices, QCM, tests, échanges et questionnement.

Supports de formation (version numérique ou papier remis à chaque participant en fin de formation).

### Nombre de Participant par session de formation :

En Inter-entreprises : Groupe de 10 personnes maximum en présentiel

En Intra-entreprise : Groupe de 10 personnes maximum



RENCONTRONS-NOUS !

CRÉ@VALLÉE SUD

SIRET : 753 127 398 00026

05 53 45 85 70

AVENUE DE BORIE MARTY

DÉCLARATION D'EXISTENCE :

CONTACT@ADHENIA-FORMATION.FR

24660 NOTRE DAME DE SANILHAC

72 24 01587 24

adhénia formation

SE FORMER TOUT AU LONG DE SA VIE !

WWW.ADHENIA-FORMATION.FR

INFORMATIQUE, TECHNIQUE  
ET BUREAUTIQUE

COMMERCE, MARKETING,  
COMPTABILITÉ, GESTION

RELATIONS ET  
RESSOURCES HUMAINES

DÉVELOPPEMENT  
PERSONNEL

SÉCURITÉ ET SANTÉ  
AU TRAVAIL

LANGUES  
ÉTRANGÈRES

# DEVENEZ UN CONSULTANT POUR VOS CLIENTS



2 / 3

En distanciel : cours individuel ou collectif (nombre déterminé en amont en fonction de l'audit réalisé en amont)

**Profil du formateur** : formateur confirmé en techniques de vente, management

## Modalités d'évaluation

Avant la formation : audit des besoins et du niveau soit par entretien, soit par questionnaire de positionnement

A la fin de la formation : évaluation de la compréhension et de l'assimilation des savoirs et savoir-faire par le formateur par différentes méthodes d'évaluation (questionnement oral, exercices pratiques, tests, qcm)

## Programme

### Comprendre les enjeux du client

- Phase de découverte
- Identifier et analyser les besoins (besoins exprimés et non explicites)

### Développer ses compétences relationnelles

- Exceller dans la relation de service : l'image professionnelle de son entreprise et la garantie d'un service de qualité.
- Maîtriser les spécificités de la vente : les leviers de l'acte d'achat et les 5 étapes de l'entretien commercial.
- Pratiquer l'intelligence émotionnelle
- Travailler son empathie, développer la confiance

### Adapter sa communication à ses interlocuteurs

- Identifier le profil de son interlocuteur : typologie des clients en fonction de leurs besoins spécifiques.





RENCONTRONS-NOUS !

CRÉ@VALLÉE SUD

SIRET : 753 127 398 00026

05 53 45 85 70

AVENUE DE BORIE MARTY

DÉCLARATION D'EXISTENCE :

CONTACT@ADHENIA-FORMATION.FR

24660 NOTRE DAME DE SANILHAC

72 24 01587 24

adhénia formation

SE FORMER TOUT AU LONG DE SA VIE !

WWW.ADHENIA-FORMATION.FR

INFORMATIQUE, TECHNIQUE  
ET BUREAUTIQUE

COMMERCE, MARKETING,  
COMPTABILITÉ, GESTION

RELATIONS ET  
RESSOURCES HUMAINES

DÉVELOPPEMENT  
PERSONNEL

SÉCURITÉ ET SANTÉ  
AU TRAVAIL

LANGUES  
ÉTRANGÈRES

# DEVENEZ UN CONSULTANT POUR VOS CLIENTS



3 / 3

- Renforcer ses qualités d'écoute, consolider sa réceptivité et aiguïser son sens de l'observation : le recueil des informations pertinentes.

## Construire un argumentaire convaincant

- Identifier l'avantage concurrentiel
- Préparer ses réponses aux objections explicites et aux résistances implicites
- Défendre sa valeur ajoutée

## Susciter de nouveaux besoins

- Développer des ventes additionnelles : le levier de la confiance et du conseil personnalisé.

## Fidéliser sa clientèle

- Développer des attitudes de « Qualité de Service » même lorsque les ressources et le temps sont comptés : le suivi de la satisfaction et le plan d'actions correctives.
- Résoudre un litige : l'utilisation d'un incident de parcours pour fidéliser et construire des relations véritablement durables.

