

EFFICACITÉ COMMERCIALE EN MULTICANAL



- **Renforcer** sa posture commerciale face à des clients exigeants et informés.
- **Structurer** ses entretiens, **valoriser** son offre et oser **négocier** avec assertivité.
- **Développer** la recommandation et la performance commerciale durable.

Objectifs pédagogiques

- Comprendre la relation multicanale
- Structurer un entretien commercial
- Négocier avec assertivité
- Défendre son offre
- Développer la recommandation
- Construire un plan d'action

Public Cible

- Conseillers commerciaux, chargés de clientèle, commerciaux sédentaires ou itinérants, collaborateurs en relation client souhaitant renforcer leur posture commerciale.

Durée : 15 heures 30

Accessibilité

- Pour les personnes en situation de handicap, en amont de la formation, nous contacter afin de déterminer les aménagements à adapter.
- Établissement de 5^{ème} catégorie, accessible aux personnes en situations de handicap

Programme de la Formation

Module 1 : Développer le rebond commercial multicanal

- Comprendre les attentes clients à l'ère du multicanal.
- Développer l'empathie et la projection dans la relation commerciale à distance.
- Rebondir efficacement sur les flux entrants.

Module 2 : Structurer ses entretiens et valoriser son offre

- Développer la curiosité commerciale et l'écoute active.
- Construire un entretien structuré et orienté valeur.
- Lever les freins et renforcer l'impact de sa communication.

Module 3 : Négocier, défendre le prix et créer de la valeur

- S'affirmer en situation de négociation.
- Défendre son offre et son prix avec flexibilité.
- Rechercher le compromis et conclure dans une logique gagnant-gagnant.

Module 4 : Développer recommandation et relation durable

- S'appuyer sur la satisfaction et l'expertise pour conquérir de nouveaux clients.
- Oser la recommandation et la prescription.
- Ancrer les bonnes pratiques commerciales dans la durée.

Accompagnement individuel (post formation)

- Séquence individuelle à distance (1h30 par participant).
- Analyse de situations commerciales vécues.
- Ajustement de la posture, des pratiques et des leviers de performance.
- Formalisation d'un plan d'action personnalisé.

Informations Pratiques

- **Objectifs opérationnels de la formation** : Améliorer sa performance, Valoriser son offre, Conclure des ventes, Fidéliser ses clients, Développer son chiffre d'affaires.
- **Tarif** : 590€ net de taxe / personne
- **Prérequis** : Aucun prérequis.
- **Modalités d'évaluation** : Mises en situation et jeux de rôles.
Quiz et évaluations formatives. Plan d'action individuel.
- **Support de Cours** : Fiches mémo synthétisant les apports clés.
Outils et supports pédagogiques remis aux participants. Contrat de Mise en Œuvre Individuel.
- **Lieu** : HUMANIS Développement (14h présentiel) + 1h30 de séquence distancielle Teams
- **Intervenant** : Pierre GRES
Formateur / Consultant en efficacité commerciale et posture relationnelle.
- **Participants** : Conseillers commerciaux, chargés de clientèle, commerciaux sédentaires ou itinérants, collaborateurs en relation client souhaitant renforcer leur posture commerciale.
Groupe 6 personnes minimum à 9 personnes maximum.
- **Délais d'accès** : nous nous engageons à vous proposer des dates d'entrée en formation dans les 2 mois maximum qui succèdent à cette proposition.

Méthodes pédagogiques

Apports théoriques ciblés.

Jeux de rôles, mises en situation et simulations professionnelles.

Travaux collaboratifs et échanges de pratiques.

Approche orientée transfert opérationnel et performance terrain.

Séquence finale d'accompagnement individuel.

