

## Comportement commercial dans la relation client

**DESCRIPTION :** Les commerciaux contribuent très fortement à l'image de marque de l'entreprise quand leur prestation relationnelle est aussi réussie que leur intervention technique. Cette formation du commercial à la relation client, plus que jamais d'actualité, démystifie son rôle «commercial». Mieux armé pour sa communication en clientèle, le commercial augmente l'impact de ses interventions.

**DURÉE :** 2 Jours – 14h.

**PRÉ-REQUIS :** Aucun

### OBJECTIFS :

- Compléter ses connaissances techniques par des compétences relationnelles et commerciales.
- Instaurer avec chacun de ses interlocuteurs un climat propice à la communication, à la Relation.
- Fidéliser le client et aider à la revente.
- Gérer commercialement réclamations et litiges.

### ACCESSIBILITÉ :

- L'accessibilité au centre de formation ACKWARE, permet aux personnes handicapées de circuler avec la plus grande autonomie possible, d'accéder aux locaux et équipements, d'utiliser les équipements et les prestations, de se repérer et de communiquer. L'accès concerne tout type de handicap (moteur, visuel, auditif, mental...).

### PUBLIC :

- Toute personne engagée dans la relation client et désireuse de s'affirmer plus pour faire respecter ses engagements.
- Commercial, technico-commercial, ingénieur commercial, Responsable Grands Comptes, assistante commerciale, collaborateur avant-vente.

**ANIMATION :** PRESENTIEL OU CLASSES À DISTANCE

### CLASSES À DISTANCE :

- A l'aide d'un logiciel comme Teams, Skype, Zoom etc...un micro et éventuellement une caméra pour l'apprenant.
- Suivez une formation en temps réel et entièrement à distance. Lors de la classe en ligne les apprenants interagissent et communiquent entre eux et avec le formateur.
- Les classes à distance sont organisées en Inter-Entreprises comme en Intra-Entreprise.

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- Réflexions de groupe et apports théoriques du formateur
- Travail d'échange avec les participants sous la forme de brainstorming
- Auto diagnostic du stagiaire : Bilan des points forts et repérage des points faibles.
- Utilisation de cas concrets issus de l'expérience professionnelle
- Validation des acquis par des questionnaires, des tests d'évaluations, des mises en situation et des jeux pédagogiques.
- Remise d'un support pédagogique

### SUIVI ET EVALUATION

- Evaluation de la formation par les participants et remise d'une certification ou d'une attestation de fin de formation à chaque apprenant.



**ACKWARE VOUS ACCOMPAGNE DANS TOUS VOS PROJETS DE FORMATION ET VOUS APPORTE SON EXPERTISE POUR VOTRE TOTALE SATISFACTION**



## Comportement commercial dans la relation client

### **Mieux comprendre l'exigence des clients aujourd'hui en matière de qualité de service**

- Distinguer besoins techniques et attentes relationnelles du client.
- L'image de marque de son entreprise : à construire, à représenter, à préserver.

### **Les moments critiques pour la relation commerciale : mise en service, pannes, réclamations, demandes non satisfaites...**

- L'instant de vérité : quand la relation commerciale peut se rompre.
- Le double enjeu du commercial sur le parcours client.
- Satisfaire par le service rendu au client.
- Fidéliser par la relation offerte à la personne.

### **Établir un rapport valorisant avec le client**

- Utiliser les rituels sociaux pour installer le respect réciproque.
- L'impact du non-verbal sur les premières minutes du face-à-face.
- Réussir la prise de contact : la présentation, les mots qui mettent en confiance.

### **Dialoguer constructivement avec un client**

- Personnaliser la relation : écoute active, reformulation, prise en compte de la demande.
- Diagnostiquer les attentes et problèmes du client en se centrant sur l'essentiel et la recherche de solutions.
- Répondre aux objections : sans agressivité ni timidité.
- Terminer son intervention en laissant une « dernière bonne impression ».

### **Prendre du recul et s'affirmer dans les situations difficiles**

- Faire face aux clients agressifs, de mauvaise foi, méprisants...
- Savoir dire non tout en préservant la relation.
- S'affirmer en douceur dans toutes les situations de tension.