

IFF FL06

# TECHNIQUES DE COMMUNICATION COMMERCIALE



## PUBLIC CIBLÉ

Commerciaux chargés de la promotion et de la vente de services (chefs de marché et assimilés).



## OBJECTIFS

Comprendre et maîtriser les techniques de communication en vue d'établir une relation commerciale positive avec les clients.



## PRÉREQUIS

Maîtriser la technique de la vente « fret ».



## MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Etudes de cas, vidéo-projection, jeux de rôles et mises en situation suivis d'un débriefing en groupe, échanges de pratiques, réflexions en groupes et débats.



**DURÉE: 4,5 JOURS**



## PROGRAMME

- Définir les enjeux de la communication interpersonnelle et en identifier toutes les dimensions, dans le cadre d'une relation commerciale (écoute active, empathie...).
- Apprendre les techniques de prise en rendez-vous avec les clients.
- Préparer et structurer l'entretien de vente.
- Comprendre et maîtriser les règles et les techniques d'argumentation.
- Utiliser les méthodes de négociations commerciales.
- Gérer l'étape de la conclusion au terme du processus de vente.
- Réaliser un suivi de la vente et gérer les différents aspects liés à l'après-vente.

• **Evaluation de niveau 2** : Evaluation des capacités acquises en fin de formation ➔ **Oui**