



# Les bases de la relation commerciale

## PRÉREQUIS :

Aucun

## DURÉE :

1 journée – 7 h 00

## PUBLIC :

Tous

## OBJECTIFS :

**Comprendre, définir et utiliser les pratiques de la relation commerciale.**

**Apprendre les techniques de vente et les utiliser dans son quotidien.**

## PROGRAMME :

### Module 1 : Comprendre et préparer sa relation commerciale

- La relation commerciale vecteurs d'image, de services et de qualité
- Les critères de préparation
- Notions d'objectifs

### Module 2 : Les besoins du client

- Définir les besoins de son interlocuteur
- Le SONCAS
- "Parler" le langage de son interlocuteur
- Vers un échange donnant / donnant

### Module 3 : Le cycle de la relation commerciale et principes de négociation

- Les étapes d'une relation commerciale efficace
- La prise de contact
- La présentation des solutions et des offres
- Le traitement des objections
- La conclusion
- L'essentiel et axes de progrès

### Module 4 : L'après relation commerciale

- Avant de quitter son client
- Savoir fidéliser

### Module 5 : Le plan d'action

- Synthèse des axes de progrès et plan de progression individuel
- Conception du plan d'action individuel

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

Mises en situation, apports pédagogiques et jeux de rôles

## ÉVALUATION :

Quizz final d'évaluation, tour de table et synthèse  
Et entretien avec La Direction des Ressources Humaines

SYSTEMIC  
conseil

Thomas TOURBIER  
thomastourbier@systemic-conseil.com

24, rue Morère 75014 PARIS France  
www.systemic-conseil.com