



## COMMENT REUSSIR COMMERCIALEMENT

### Amplifier le processus commercial :

- Se positionner et connaître ses comportements privilégiés,
- Optimiser les contacts,
- Les phases d'une négociation commerciale,
- Fidéliser vos clients.

### Public :

- Services commerciaux et Gestion de clientèle.

### Objectif de la session :

- Maîtriser les comportements favorisant les ventes,
- Mettre en place les comportements relationnels efficaces,
- Diriger la transaction pendant le processus de vente,
- S'adapter aux besoins relationnels et aux attentes des clients,
- Mettre en place une relation client fidélisante.

### Programme pédagogique :

De par l'approche **Hommes & Entreprises Centre**, basée sur la gestion du capital humain, nos actions vous permettront d'améliorer les points suivants :

- Les échanges relationnels dans l'entreprise et hors entreprise,
- Le management des changements dans l'acte de vente,
- La satisfaction des besoins des clients,
- L'anticipation des objections,
- Les blocages et freins à la vente,
- Les aptitudes de persuasion et de négociation.



## LES DIFFERENTS AXES DE PROGRES PROPOSES PAR L'APPROCHE HOMMES & ENTREPRISES CENTRE :

### - Se positionner et connaître ses comportements privilégiés :

- Identifier et maîtriser les comportements relationnels
  - Les 4 grandes familles comportementales,
  - Les signes de reconnaissances de chaque famille,
  - Les 16 styles de comportement.
- Identifier et maîtriser ses comportements professionnels  
Méthode **Hommes & Entreprises Centre**
  - Apprenez à utiliser les différents styles de management,
  - Identifier les comportements privilégiés dans les échanges.

### - Maîtriser vos échanges – la communication productive

- La communication
  - Maîtriser les outils favorisant la communication,
  - Les facteurs constitutifs de la confiance,
  - L'empathie.
- La communication dans le processus de changement
  - Savoir communiquer en situations difficiles - croissance et survie,
  - Gérer ses comportements pour optimiser le processus de communication,
  - Utiliser le processus de communication productive.

### - Identifier son interlocuteur

- Reconnaître et adopter les comportements relationnels facilitant les échanges
  - Les 8 styles d'interlocuteurs,
  - Reconnaître les comportements privilégiés de vos interlocuteurs.
- Adopter les comportements facilitant la confiance
  - Utiliser toutes vos ressources relationnelles,
  - Adopter les attitudes en adéquation avec les attentes de vos interlocuteurs.



## - Les 4 phases de la négociation « Processus de négociation Hommes & Entreprises Centre »

- Optimiser le processus de négociation
  - Curiosité et stimulation,
  - Collaboration et loyauté,
  - Confiance et autonomie,
  - Réalisation et organisation.

## - Fidéliser vos clients

- La relation de confiance
  - Ouverture et fiabilité,
  - Authenticité et acceptation.
- Anticiper les besoins de vos clients
  - Soutien et appui – Maintenir la relation et anticiper les besoins,
  - Savoir déceler les jeux et freins aux développements – freins et objectifs,
  - La reconnaissance, outil d'implication – communication motivationnelle.

## Pédagogie :

De par l'expertise opérationnelle des experts **Hommes & Entreprises Centre**, nos interventions sont basées sur une pédagogie active se servant d'étude de cas concrets ou de problématiques réelles des stagiaires :

- Etude des cas entreprise.
- Evaluation des axes de progrès.
- Elaboration de plans de progrès individualisés.
- Exercices pratiques sur cas.

## Pour plus d'informations :

**02 47 95 66 74 / 06 78 15 76 09**

**[info@hommes-entreprises-centre.fr](mailto:info@hommes-entreprises-centre.fr)**