

**Objectifs opérationnels**

- Développer une relation de qualité avec ses interlocuteurs
- Structurer son discours pour mener ses entretiens
- Approfondir les échanges avec ses clients pour mieux convaincre
- Valoriser ses propositions
- Défendre ses marges

**Méthodes pédagogiques**

- Rappel des concepts
- Appropriation des outils déjà créés
- Échanges
- Jeux de rôles interactifs

**Mode d'évaluation**

- Auto-évaluation supervisée

**Public concerné**

- Chargés d'affaires
- Prérequis : Mettre en œuvre la démarche commerciale propre à ARTIM

**Modalités**

- INTRA – Présentiel
- Durée : 3 jours / 21 heures
- Date(s) : à définir
- Lieu : Dans les locaux du client
- Effectif maxi : 8 personnes

**Tarif**

- Cf devis (*Exonéré de taxes – art. 293B du CGI*)

*Toutes nos formations sont accessibles à différents types de handicap, nous informons pour anticiper l'organisation nécessaire.*

Programme actualisé le : 20 octobre 2025

Formateur : Eric Lecomte

e.lecomte@inductionformation.fr – 06 75 22 77 49

www.inductionformation.fr

# Programme

## Approfondir sa démarche commerciale

Développer une relation de qualité avec ses interlocuteurs

- Mon profil de communicant et celui de mes clients
- Les motivations et freins de chaque profil dans l'établissement de relations interpersonnelles
- Nos atouts et axes de progrès en situation commerciale
- Les comportements efficaces, les erreurs à ne pas commettre
- La flexibilité dans la communication

La structure de l'entretien

- Les étapes d'un entretien réussi, rappel des bases

La prise de contact

- Quels objectifs pragmatiques pour l'entretien
- Les freins et prophéties auto-réalisatrices (Posture)
- Le discours de la prise de contact

Le questionnement et l'écoute

- Les bonnes questions ouvertes en situation de vente
- Les silences
- Les aprioris, ennemis de l'écoute active

Un discours convaincant

- Les différentes préoccupations des clients à prendre en compte, leurs envies, leurs peurs
- Une argumentation qui tient compte des préoccupations des clients

Les objections comme leviers pour convaincre

- L'analyse Transactionnel au cœur d'une échange constructif
- Posture à respecter en cas d'objection
- Soigner la forme

La conclusion et la défense des marges

- Le prix qu'on oublie
- La conclusion et les jalons à poser

Plan d'action

- Rédaction d'un plan d'action personnel