



FORMATION

L'ATTITUDE COMMERCIALE

Améliorer l'efficacité commerciale de votre entreprise

Référence :

020-324-11

Durée :

1 jour

Public :

Tout public

Pré-requis :

Aucun

Méthodes pédagogiques

- Supports de cours
- Mise en situation
- Exercices
- Réflexion
- Attestation de formation

Le Commerce est-il réservé aux seules forces de vente ? L'assistante d'Accueil, le Technicien Après Vente, le Logisticien ne sont-ils pas en contact avec de potentiels clients ou fournisseurs ? L'entreprise véhicule son image par différents canaux, son personnel est l'un des vecteurs les plus importants de communication. Une mise en valeur positive de l'entreprise ou du service par son personnel rassure les clients et les fournisseurs. Développez votre Savoir Être pour mettre en valeur votre Savoir Faire.

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

À l'issue de la formation les participants seront capables de :

- **Positiver** : Valoriser son entreprise autour de soi.
- **Ecouter** : Soyez curieux et remontez les informations aux équipes commerciales.
- **Se présenter** de façon simple pour véhiculer une image professionnelle.
- **Agir Ensemble** en tant que personne en véhiculant les valeurs du groupe.
- **Penser Client** : Le client permet à l'entreprise de se développer.



PROGRAMME

GENERALITES

- L'organisation des entreprises
- Le commerce dans l'entreprise
- Le marketing, le commerce et la vente.
- La place du Client.
- Les différents acteurs du marché.

L'IMAGE DE L'ENTREPRISE

- Pourquoi communiquer ?
- Les différents vecteurs de communication de l'entreprise

SAVOIR ETRE POUR METTRE EN VALEUR LE SAVOIR FAIRE

- Se présenter en public.
- Présenter son activité en quelques mots.
- Le premier contact avec une personne
- Répondre au téléphone
- Savoir prendre un message
- Agir positivement : Faire ce que l'on dit et dire ce que l'on fait.
- Etre Curieux
- Savoir Ecouter : les techniques d'écoute active.
- Transférer les informations
- Gérer un entretien
- Savoir prendre congé

L'ATTITUDE COMMERCIALE

- Le commerce n'est pas l'apanage des forces de vente
- Levons les freins concernant le commerce.