

**COME-  
04**

## Amélioration du comportement relationnel commercial

### CONTENU

#### OBJECTIFS

Maitriser les différents modes de communication.

Accroître sa confiance en soi en maitrisant sa communication.

Optimiser le traitement des objections clients – fournisseurs.

Améliorer sa communication écrite et verbale en maitrisant les interactions comportementales.

#### PUBLIC CONCERNÉS ET PRÉ-REQUIS

Commerciaux, technico commerciaux, chargés d'affaires, souhaitant communiquer efficacement et établir des relations positives avec leurs clients et leurs fournisseurs.

Aucun pré-requis.

#### MOYENS PEDAGOGIQUES, TECHNIQUES ET D'ENCADREMENT

Formation action avec alternance de théorie et de pratique avec mises en situation, exercices et rédaction d'un plan d'action individuel au cours de la formation

Supports numériques, vidéos, photos, manuel stagiaire.

6 personnes maximum par formateur.

#### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS ET DOCUMENTS DÉLIVRÉS

Évaluation continue des connaissances.

Délivrance d'une Attestation de présence.

#### DUREE

3 jours soit 21 heures

#### JOUR 1

##### APPRENDRE À SE CONNAITRE

- L'assertivité
- Les modes de communication

##### RÉAGIR FACE AUX COMPORTEMENTS NÉGATIFS ET SAVOIR S'AFFIRMER

- Repérer les comportements négatifs
- Adapter nos comportements à notre entourage

##### OSER S'AFFIRMER

- Les 6 curseurs du pouvoir vis-à-vis d'un fournisseur
- La difficulté de répondre à un client
- Oser dire non sans dire non : « oui mais... »
- Savoir gérer les refus des clients et des fournisseurs

#### JOUR 2

##### AMÉLIORER SA COMMUNICATION

- La communication écrite
- La communication verbale
- Comment vaincre son trac
- Techniques d'expression orale

##### SE COMPRENDRE PAR L'ANALYSE TRANSACTIONNELLE

- Quand nous sommes sous stress
- Les états de moi
- La PAE
- Les transactions

#### JOUR 3

##### SAVOIR GÉRER LES CRITIQUES DES CLIENTS

- La critique
- Savoir écouter
- Transformer une critique négative en critique constructive
- Structurer sa réponse
- Gagner la confiance du client
- Gérer son stress

##### LE TRAITEMENT DES OBJECTIONS DANS LA NÉGOCIATION COMMERCIALE

- La méthode ARIVAC
- 5 autres méthodes

#### INTERFORMAT

20 rue Hippolyte Foucault - CS 72137 – 72021 LE MANS CEDEX 2

Tél. : 02.43.40.83.40 – Fax : 02.43.40.83.41

[interformat72@interformat.fr](mailto:interformat72@interformat.fr)

#### INTERFORMAT

Technopôle – Bât.L – 2 rue Albert Einstein – 53810 CHANGÉ

Tél. : 02.43.56.05.05 – Fax : 02.43.56.47.66

[interformat53@interformat.fr](mailto:interformat53@interformat.fr)