

# Développer l'esprit commercial pour non-commerciaux

## Durée

2 jours soit 14 heures

## Objectifs

Donner aux participants les techniques et les outils pour leur permettre de :

- Adopter un comportement approprié pour donner une orientation commerciale à l'échange
- Découvrir les besoins du client pour proposer les solutions et convaincre
- Réussir la passation de l'affaire à traiter au service commercial
- Apprendre à traiter les objections et réclamations

## Public visé

Salariés, chefs d'entreprise ou conjoints en contact avec la clientèle

## Niveau requis

Aucun

## Moyens pédagogiques

Jeux de rôles  
 Support de cours fournis

**Contacts et inscriptions**  
 03 89 41 92 92  
[formation@artifrance.fr](mailto:formation@artifrance.fr)

## Programme

1. L'esprit commercial ou l'approche commerciale :
  - Comprendre la notion du client : les enjeux de sa satisfaction, sa perception, son fonctionnement face à l'achat
  - Valoriser l'image de son entreprise : la qualité de service et du produit, l'esprit d'équipe, la politique
2. La notion de vente :
  - Surmonter les a priori et prendre confiance en soi
  - Connaître les étapes de la vente
  - Comprendre les principes de la communication : son fonctionnement, le langage sous toutes ses formes, l'écoute active
  - Déceler les besoins : l'orientation commerciale, les techniques d'interview, la compréhension des besoins et motivations
  - Savoir argumenter : la présentation de solutions, les avantages pour convaincre, le traitement des objections
3. La passation de l'affaire ou la transmission du dossier :
  - Réussir la coordination avec le service commercial : introduction du prochain interlocuteur, transmission de toutes les informations récoltées
4. Les situations difficiles :
  - Gérer les litiges : le bon comportement face à l'interlocuteur
  - Les pièges à éviter

c09 Développer l'esprit commercial pour non-commerciaux

partenaire de vos performances