Développer l'esprit commercial

Non-certifiante | Formation continue

Réf. : 26207587F — Mise à jour : 27 mai 2026

Organisme responsable : **STRAFORMATION**

Présentation de la formation

Objectifs

- S’affirmer et répondre aux objections ;
- Bâtir une relation contractuelle fondée sur une exigence de coopération ;
- Mettre en œuvre des comportements pertinents vis-à-vis de leurs clients et adopter des réflexes « commerciaux » ;
- Gérer les situations difficiles, comme les réclamations, et garder sa clairvoyance face aux réactions du client.

Programme

Compréhension des impératifs de la relation client. Mieux me connaître pour mieux comprendre les autres

- Repère du mode de fonctionnement ;
- Identification de mes points forts et mes points de progression.

Réussite du premier contact avec le client

- Qu’est-ce que la démarche commerciale? Accueillir, définir les objectifs.

Développer mes aptitudes à communiquer

- Communication verbale ;
- Écouter et s’exprimer ;
- Création d’un climat de confiance ;
- La communication non verbale ;
- La communication, principales composantes ;
- Ajuster ma communication par le « feed-back » non verbal.

Identification des étapes clés de la démarche commerciale

- Présentation du produit ou service ;
- Découvrir en sachant recueillir les besoins et attentes / motivations, …
- Transformation d’un langage technique en langage commercial ;
- Argumentation et mobilisation de l’attention du client ;
- Conclure.

Coordination de mon activité avec le service commercial

- Parler le même langage ;
- Utilisation de la technicité pour consolider et valider l’argumentation.

Adaptation de mon comportement aux situations difficiles

- Identification des objections : leur signification, comment les traiter ;
- Gestion des situations de tensions : réclamations, insatisfactions, erreurs, etc…

Savoir conclure

- Quand et comment conclure ;
- Génération d’un climat relationnel de sécurité ;
- Définir les stratégies de prise de décision ;
- Inscrire la démarche commerciale dans le temps et développer une relation de partenariat.

Certifications préparées et métiers visés

Niveau d'entrée	Niveau de sortie
Sans niveau spécifique	**Sans niveau spécifique**

Métiers associés

M1704 — Management relation clientèle

Dates et lieux de formation

N° session	Modalité	Lieu	Du	Au
2286992S	Mixte	Rennes	02/05/2026	31/07/2027

Source : GREF Bretagne #26207587F