

### Objectifs de la formation

- Maîtriser les techniques de communication.
- Améliorer la disponibilité et l'écoute client.
- Favoriser un climat de confiance avec son client.

### CONTENU ET DÉROULEMENT

#### 4 étapes

##### Bases de la communication

Apprécier l'importance de la communication permettant une relation client efficace et durable. Appréhender les principes de la rétroactivité.

##### Techniques de la communication

Savoir reformuler les besoins du client pour mieux le comprendre. Développer sa propre écoute pour mieux répondre à ses besoins. Maîtriser les techniques de questionnement.

##### Comportements à adopter

S'adapter à son client. Identifier par le verbal et le non-verbal l'état d'esprit de son client. Adapter un langage positif pour valoriser la vente.

##### Situations difficiles

Etre à l'écoute de son client. Analyser les sources de conflits. Penser solution plutôt que problème. Savoir expliquer le refus ou l'erreur à un client.

Cette formation reposant sur un mix de « connaissances acquises - problématiques rencontrées - apprentissage et entraînement pratique », permettra à chaque participant de s'approprier ou développer sa pratique de la communication commerciale.

### Public

Toute personne assurant une fonction commerciale au sein de l'entreprise.

### Outils pédagogiques

- Questionnaire préalable d'analyse des attentes envoyé à chaque participant.
- Passation et débriefing du test « styles de communication ».
- Jeux de rôles et simulations audio/vidéo.
- Echanges entre les participants / Feed-back.
- Ateliers d'appropriation (binôme/trinôme).
- Plan d'action personnalisé : axe de progrès et objectifs gradués dans le temps.

### Evaluation

- **À la fin de la session** : un débriefing oral d'évaluation des participants et du formateur : une fiche d'évaluation remplie par les participants.
- **Dans le temps** : disponibilité téléphonique du formateur. Reprise de contact à 3 ou 6 mois par le biais d'une fiche d'évaluation.

### Modalités d'organisation

- **Lieux** : Marseille / Lyon et en entreprise sur commande.
- **Durée** : 14 h soit 2 jours.

### Nos coordonnées

#### FRAISSINET & Associés

3, Place Danton – 69003 LYON  
 ☎ 04 37 48 08 83 📠 04 78 71 75 68  
 Mail : [lyon@fraissinetetassocies.fr](mailto:lyon@fraissinetetassocies.fr)

54 Allée Turcat Méry – 13008 MARSEILLE  
 ☎ 04 96 10 04 10 📠 04 91 53 07 06  
 Mail : [marseille@fraissinetetassocies.fr](mailto:marseille@fraissinetetassocies.fr)

[www.fraissinetetassocies.fr](http://www.fraissinetetassocies.fr)

Retrouvez-nous également sur :   