



DEVELOPPER LA RELATION CLIENT POUR AUGMENTER LA PERFORMANCE COMMERCIALE



En se focalisant sur les aspects positifs et en particulier sur la satisfaction des motivations de l'individu, cette formation aborde le fonctionnement des personnalités sous un angle original. Elle identifie les points forts de chacun, ses modes de communication et permet de gagner en efficacité, en performance individuelle et collective.

A l'issue de la formation, chacun retrouve sur une application Smartphone, les concepts abordés, son profil de personnalité, des conseils pour mener ses rendez-vous clients.

PROGRAMME : Développer la relation client pour augmenter la performance commerciale

- ❖ **Objectif global** : À la fin de la formation, les participants seront capables de comprendre les différents types de personnalité des clients, de mieux communiquer avec eux et de personnaliser leur approche de vente pour atteindre des résultats optimaux.
- ❖ **Compétences professionnelles visées** :
 - Identifier son profil et son mode de fonctionnement
 - Identifier son style de vente
 - Construire la relation client/vendeur en fonction des profils
 - Savoir satisfaire les motivations profondes de ses interlocuteurs
 - Préparer les rendez-vous selon le type de personnalité des clients

Module 1 : Introduction

Présentation de la formation et de l'objectif global

Présentation du modèle Comcolors et des types de personnalité

Comprendre comment les types de personnalité peuvent influencer la décision d'achat du client

Module 2 : La découverte des besoins du client

Comprendre l'importance de la découverte des besoins du client

Utilisation des questions pour comprendre les besoins du client

Comment identifier le type de personnalité du client lors de la découverte des besoins

Comment personnaliser votre approche de vente pour répondre aux besoins du client en fonction de son type de personnalité

Module 3 : La présentation de la solution

Comprendre comment présenter votre solution en fonction du type de personnalité du client

Techniques de communication pour chacun des types de personnalité

Comment mettre en avant les avantages spécifiques de votre solution en fonction du type de personnalité du client

Module 4 : La négociation et la clôture

Comprendre comment négocier avec chaque type de personnalité

Comment gérer les objections en fonction du type de personnalité du client

Comment conclure la vente en fonction du type de personnalité du client



Module 5 : Pratique de l'application

Prise en main de l'application Vente sur le smartphone.

Mise en pratique des compétences acquises lors de la formation.

Échange d'expériences.

La formation peut être complétée d'un coaching individuel permettant d'atteindre des objectifs précis nécessitant un accompagnement plus personnalisé afin de :

- Mettre en pratique les connaissances acquises en formation
- Développer de compétences spécifiques en relation client
- Améliorer la stratégie commerciale
- Élaborer un plan d'action commercial personnalisé.

❖ Moyens et modalités :

La formation se déroule en présentiel

Pour chaque ½ journée le stagiaire se verra remettre une feuille de présence et devra la signer pour attester de son assiduité à la formation, et elle sera contresignée par la formatrice à l'issue de chaque ½ journée.

❖ Moyens Techniques :

Une salle de réunion avec tables, chaises, éventuellement des supports visuels mis à la disposition par l'entreprise (ordinateur, Velléda, tableau, vidéo-projecteur)

❖ Prérequis : 1 questionnaire de personnalité Comcolors servant de base de travail sera envoyé à chaque personne inscrite à la formation (via un lien internet).

❖ Durée de la formation : 14 heures

❖ Dates de la session :

❖ Horaires de formation : 8h30 à 12h – pause déjeuner – 13h30 à 17h.

❖ Lieu :

❖ Public : Managers, commerciaux, toute personne désirent apporter une dynamique nouvelle et donner une direction basée sur l'écoute, l'échange et le dialogue à leur relation professionnelle. 15 personnes maximum.

❖ Suivi et évaluation

Application incluant Quiz, feed-back, notifications pour satisfaire sa motivation, résumé des concepts du modèle de la formation.

Evaluation formative des différentes séquences de formation

Questionnaire pré et post formation pour mesurer le changement obtenu et pratiques acquises en cours de stage.

❖ Accessibilité aux personnes en situation de handicap :

Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Une prise de contact avec notre référent handicap permettra d'établir un diagnostic des difficultés potentielles et de mettre en œuvre des mesures d'adaptations. Vous pouvez prendre contact par email avec notre référent handicap à l'adresse : muguetbruneau@gmail.com

❖ Tarif :

- **Intra - entreprise** : 2 jours/14 heures : 2 800 € (TVA non applicable) + 150 € par questionnaire Comcolors par personne. Frais de déplacement et hébergement à charge du client si distance de formation supérieure à 50 kms du siège social du centre de formation. Acompte : 1 400 €
- **Individuel** : 1 550 € HT incluant le questionnaire Comcolors (TVA non applicable). Acompte : 500 €

❖ Moyens pédagogiques

- Méthodes magistrale et interrogative : Apport théorique, vidéos illustrant les différents concepts de la formation,
- Méthode découverte : jeux pédagogiques par le biais de l'outil Klaxoon (quizz, aventure, brainstorming, exercices), jeux de rôles,



- Interaction à partir de cas et de situations proposés par les participants
- Entraînements aux méthodes utilisées

❖ Formatrice

Muguette Bruneau est une formatrice conférencière spécialisée en neuromanagement, psychologie et neurosciences. Elle est également coache et formatrice certifiée sur le modèle Comcolors®. Avec 25 ans d'expérience en direction d'entreprises, elle est une intervenante experte Germe®.

Muguette a suivi une formation en PNL et hypnose à l'école de psychologie Psynapse, Paris.

Elle est membre vice-présidente du Cercle des Dirigeants de Vannes Ouest.

Grâce à ses compétences et à son expérience, Muguette intervient auprès de ceux qui cherchent à améliorer leur leadership, leur gestion d'équipe et leur performance en entreprise.