

Développer ses Compétences Relationnelles et Commerciales

Lien :
https://innov-maroc.com/formation/developper-ses-competences-relationnelles-et-commerciales

DURÉE
3 jours (21h)

RÉFÉRENCE
DP226

CATÉGORIE
Relations Interpersonnelles (Hiérarchie et Collègues)

INNOV MAROC

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Développer ses performances à son profit et au profit de l'entreprise

POUR QUI ?

- Toute personne individuelle ou faisant partie d'une équipe désreux de développer ses compétences commerciales et relationnelles



Programme détaillé

1 / Les bases de l'analyse transactionnelle

- Qu'est-ce que l'AT ?
- La notion de contrat au cœur des relations
- Prendre des initiatives pour enclencher une dynamique de succès
- Plan d'actions : établir son plan personnel de progrès

2 / Mieux se connaître pour renforcer son efficacité professionnelle et son effcicaté commerciale

- Cerner les composantes dominantes de sa personnalité : les différents « états du Moi »
- Mieux utiliser son potentiel personnel
- Autodiagnostic : comprendre son comportement individuel et son impact sur ses relations professionnelles

3 / Construire des relations positives pour développer des compétences relationneles et commerciales

- Les différents types de relations interpersonnelles : « les transactions »
- La perception des autres et de soi-même : « les positions de vie »
- Comment développer des ressources positives dans les relations de travail : les « signes de reconnaissance »
- Optimiser son temps de travail : les différentes manières de structurer ses relations avec autrui
- Diagnostic : définir son style de communication

4 / Développer sa communication orale pour augmenter l'impact de son discours

INNOV MAROC

- Prendre la parole en public avec aisance
- Maîtriser les techniques de persuasion
- Faire la différence en moins d'une minute avec le pitch
- Utiliser son regard et sa gestuelle pour augmenter l'impact de son discours

5 / Désamorcer et gérer les conflits

- Décrypter le mécanisme des conflits : « les jeux »
- Comprendre le triangle persécuteur/sauveteur/victime
- Cerner l'importance des « timbres » dans les situations conflictuelles
- Sortir des conflits
- Mise en situation : décrypter les amorces de « jeux »

6 / Découvrir son style de commercial

- Devenir un commercial d’élite, réussir et s’épanouir dans ce métier nécessite de s’appuyer sur son impact relationnel pour mieux convaincre

7 / Découvrir son style de négociateur La découverte de vos potentialités commerciales à l’aide d’un auto-diagnostic

- L’analyse et l’exploitation des résultats de votre diagnostic de commercial
- Quelles sont vos préférences comportementales en entretien de négociation ?
- Les quatre approches comportementales de vos clients : valeurs, processus, relations et motivations
- La mise en phase de vos attitudes avec le référentiel des quatre principaux styles de clients
- Les comportements professionnels qui fluidifient les relations, aident à éviter les dérapages
- Les mesures concrètes pour optimiser vos compétences en communication et en négociation
- L’élaboration de son plan d’action de progrès à partir des résultats de votre auto-diagnostic

8 / Maîtriser les notions fondamentales de la communication

- L’entraînement à la conception des messages percutants sur différents thèmes commerciaux
- L'élaboration et l’organisation de vos plans d'entretiens commerciaux

INNOV MAROC

- L’apprentissage des techniques de communication pour être en phase avec son client
- L’identification des attentes de vos clients pour mieux ajuster votre message à leur sensibilité
- L’entraînement à la pratique de communication : la voix, la posture, le regard et la présence physique
- Les différents types de questionnement et de reformulation pour mieux discerner les besoins de clients
- Les méthodes pour comprendre avec précision ce que les mots de clients disent ou ne disent pas
- Comment améliorer l’interaction avec les autres en négociation, individuellement ou en équipe ?

9 / Comprendre les changements de mentalité des clients

- Le nouveau profil d'acheteur rendant le processus d'achat de plus en plus complexe pour le commercial
- Les nouvelles attentes de l'entreprise par rapport à son acheteur
- Le marketing d'achat et les techniques de négociation de l'acheteur
- Comment découvrir les stratégies de l'acheteur : ses objectifs, ses contraintes, les enjeux et risques ?
- Les changements qui ont transformé la relation client, imposant des exigences nouvelles au commercial
- Comment comprendre et maîtriser les circuits de communication et de décision du client ?
- Les changements de mentalité des clients Le traitement des messages contraignants des clients selon leurs profils comportementaux
- Les changements de mentalité des clients La définition de votre démarche commerciale spécifique à chacun des quatre typologies des acheteurs

10 / Maîtriser les entretiens de vente

- Comment préparer les entretiens de vente en évaluant les enjeux et en repérant les pièges à éviter ?
- Les stratégies d’entretien de vente par typologie de client incluant les enjeux de la négociation
- La définition des indicateurs de performance commerciale pour mieux défendre ses marges
- Le positionnement de l'entretien par rapport au profil de l’acheteur et de la stratégie de son entreprise
- Comment se synchroniser avec le client pour mieux comprendre ses véritables objectifs et ses besoins ?
- Les entraînements à l’entretien de la vente dans les diverses situations commerciales
- Comment accéder dans l’univers des mobiles du client : découvrir, écouter et s’adapter à ses besoins ?

INNOV MAROC

- Les techniques d’entretien commercial pour convaincre et obtenir l’engagement du client
- Comment reconnaître les différents types d’objections et les traiter activement ?
- Les méthodes pour élaborer la construction d'un argumentaire produit et/ou services
- Les exercices d’élaboration et de présentation des offres commercialement performantes
- Comment détecter les signaux pour engager son interlocuteur vers la conclusion ?
- Les stratégies de fidélisation pour faire de chaque client un apporteur d’affaires.fidélisation pour faire de chaque client un apporteur d’affaires

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

24 au 26 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
21 au 23 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
16 au 18 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
18 au 20 Août 2027	Présentiel - Casablanca
20 au 22 Oct. 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

INNOV MAROC

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@innov-maroc.com
Web : https//www.innov-maroc.com

INNOV MAROC — Tous droits réservés

INNOV MAROC