

Formation commerciale

Gagner en aisance relationnelle et en impact commercial au téléphone

Grâce à cette formation, découvrez comment mettre en place des outils et une posture efficaces pour atteindre vos objectifs commerciaux avec confiance et succès !

Objectif professionnel

Développer une communication téléphonique fluide, rassurante et professionnelle
Améliorer la qualité des échanges commerciaux,
Renforcer la confiance en soi et instaurer des relations durables avec les clients et prospects.

Public concerné

Profils technico-commerciaux ou toute personne ayant un périmètre commercial dans son activité, en plus d'autres missions.

Contenu pédagogique

Formation individuelle de 20 heures

Modalité : Présentiel ou visio

Contenu pédagogique :

1) Session 1: Mieux se connaître pour développer sa confiance relationnelle (4h)

Objectifs pédagogiques

- Identifier son mode de fonctionnement relationnel.
- Comprendre l'impact de ses émotions dans la communication.
- Poser les bases de la confiance relationnelle.

Contenu pédagogique :

- Phase diagnostic (recueil des situations vécues, auto-évaluation de la confiance dans les différentes situations commerciales, découverte du DISC)
- Passage du questionnaire DISC et analyse complète + exercices autour d'improvisations (accepter l'imperfection, développer présence relationnelle)
- Débriefing : Ce qui nourrit aujourd'hui le manque de confiance + Mise en place d'un premier défi terrain à tester en Inter-session

2) Session 2 : Fluidifier sa communication téléphonique (4h)

Objectifs pédagogiques

- Être plus à l'aise dans les conversations téléphoniques.
- Développer une communication plus naturelle.

Contenu pédagogique

- Comprendre les mécanismes de la communication téléphonique : Ce que perçoit un interlocuteur au téléphone (L'impact de la voix sur la crédibilité / les pièges du profil ingénieur au téléphone : vouloir tout maîtriser, vouloir tout expliquer, peur de mal répondre.)
- Exercices d'improvisation (Répondre sans script, Rebondir sur l'inattendu, construire une conversation plutôt qu'un discours) avec simulations d'appels : tips pour prise de contact / méthode Bant / call-to-action + défi terrain avant prochaine session

3) Session 3 : Gérer son stress et ses émotions dans les situations

délicates (4h)

Objectifs pédagogiques

- Garder son calme face à l'imprévu.
- Éviter que son inquiétude soit perçue par le client.

Contenu pédagogique

- Comprendre son fonctionnement sous stress : ce qui se passe lorsqu'un problème survient, les mécanismes d'anticipation négative, comment le client perçoit l'anxiété.
- Méthodes de régulation émotionnelle : préparation mentale avant appel, recentrage rapide, gestion du doute.
- Exercices théâtre d'improvisation autour de l'erreur, de l'incertitude, du désaccord, de la contradiction (Gestion objections avec Méthode CRAC)

4) Session 4 : Adapter sa communication verbale/non-verbale grâce au DISC (4h)

Objectifs pédagogiques

- Mieux comprendre ses interlocuteurs.
- Adapter son discours pour gagner en efficacité.

Contenu pédagogique

- DISC appliqué à la relation commerciale : Reconnaître rapidement un dominant, influent, stable, consciencieux et adapter son comportement
- Jeux de rôle : même situation commerciale avec différents profils DISC.
- Débriefing vidéo : analyse des comportements non-verbaux (ce qui crée la connexion, ce qui la bloque, ce qui rassure)

5) Session 5 : Consolider sa posture commerciale et construire son plan d'action (4h)

Objectifs pédagogiques

- Trouver son style commercial personnel.
- Ancrer durablement les progrès réalisés.

Contenu pédagogique

- Développer une posture commerciale authentique : vendre sans "jouer au commercial", valoriser son expertise technique, construire une relation de confiance.
- Simulation complète : Cas fil rouge inspiré de son activité : prise de contact, découverte, argumentation, objection, gestion d'imprévu, conclusion.
- Évaluation finale: Comparaison avec la situation de départ : aisance relationnelle, fluidité, confiance, gestion émotionnelle, qualité d'écoute.
- Debriefing global + plan d'action

Méthodes pédagogiques

- Alternance d'apports théoriques, de moments de partage et d'exercices pratiques grâce aux jeux de rôles,
- Ateliers incitant à une pédagogie participative et active,
- Des outils pratiques et directement applicables.
- 80 % Savoir-être et communication interpersonnelle, 20 % Méthodes commerciales

Modalités d'évaluation

- Avant la formation, la participante répondra à un questionnaire pour analyser les besoins en formation qui lui seront spécifiques
- Après la formation, la participante se verra délivrer un questionnaire d'évaluation et une attestation de formation

Prérequis	Aucun
Supports de formation/Ressources pédagogiques	Support pédagogique / questionnaires de positionnement et autodiagnostic / paper-board/ post-it / quizz / supports vidéos / déroulé pédagogique / convocation / feuilles d'émargements et enquêtes de satisfaction en fin de formation.
Durée	20 heures
Tarif	Nous consulter
Les + de cette formation	- Acquérir des techniques de vente éprouvées, pratico-pratiques, affinées à travers des ateliers interactifs et une pédagogie participative, vous permettant de vous surpasser et d'atteindre les objectifs commerciaux. - Maîtriser les outils et comportements pratiques pour comprendre et gérer les relations commerciales tant sur le plan quantitatif que qualitatif, créant ainsi des interactions client fructueuses et durables. - Approche individualisée, inspirée d'outils du théâtre pour une mise en pratique concrète
Accessibilité	En situation de handicap ? N'hésitez pas à nous contacter pour préparer votre accueil.
Délai d'accès/réactivité	immédiat
Intervenant.e En savoir plus	Aline JARDIN www.thealie.fr / aline@thealie.fr / 06.22.46.45.46

