

FORMATION

RELATION CLIENT & DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL RESPONSABLE

Structurer sa relation client et développer une approche commerciale plus humaine, plus claire et plus efficace

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Comprendre les fondamentaux de la relation client et leurs impacts dans le développement commercial
- Développer une communication commerciale fondée sur l'écoute, la confiance et la clarté
- Identifier les besoins réels des clients et adapter leur posture professionnelle
- Structurer leurs échanges commerciaux grâce à une méthode simple et opérationnelle
- Gérer les objections et les situations délicates avec plus d'aisance
- Renforcer la fidélisation client et développer une relation durable
- Construire un plan d'action commercial concret et applicable immédiatement

UNE FORMATION ANCRÉE DANS LES RÉALITÉS DU TERRAIN

Aujourd'hui, les clients n'attendent plus seulement une offre ou un produit.

ILS ATTENDENT :

- de la clarté,
- de l'écoute,
- de la fluidité,
- de la confiance,
- et une relation professionnelle authentique.

POURTANT, DANS DE NOMBREUSES STRUCTURES :

- les échanges manquent de structure,
- les besoins réels sont mal identifiés,
- les relances sont difficiles,
- les objections déstabilisent,
- et la relation commerciale devient parfois mécanique ou inconfortable.

Cette formation permet aux participants de développer une posture commerciale plus naturelle, plus professionnelle et plus impactante, sans surjouer ni "forcer". Elle donne des outils immédiatement applicables pour mieux communiquer, fidéliser et créer de la valeur dans la durée.

MODULE 1 : COMPRENDRE LES ENJEUX DE LA RELATION CLIENT ET SA POSTURE COMMERCIALE

OBJECTIF DU MODULE

Développer une posture commerciale plus claire, plus naturelle et plus rassurante dans les échanges professionnels.

CE QUE LES PARTICIPANTS VONT EXPLORER

- Les fondamentaux de la relation client aujourd'hui
- Les attentes réelles des clients et prospects
- Les leviers de confiance dans une relation commerciale
- La différence entre informer, conseiller et vendre
- L'impact de la posture professionnelle dans la qualité des échanges
- Identifier son profil relationnel et commercial naturel
- Comprendre la différence entre marché cible et client idéal

CAS CONCRETS TRAVAILLÉS

- Un collaborateur qui parle trop de son produit et pas assez du besoin client
- Une personne qui manque d'assurance lors d'un rendez-vous
- Une relation commerciale trop "technique" et peu engageante
- Une difficulté à créer un climat de confiance rapidement

EXERCICES ET MISES EN SITUATION

- Auto-diagnostic de posture commerciale
- Analyse de situations réelles vécues par les participants
- Travail autour des forces relationnelles et professionnelles
- Exercices de prise de contact et d'écoute
- Identification des freins relationnels dans la vente

OUTILS MOBILISÉS

- DISC simplifié
- Forces professionnelles
- Techniques d'écoute active
- Questionnement professionnel
- Cartographie du client idéal

RÉSULTATS ATTENDUS

À l'issue du module, les participants seront capables de :

- mieux comprendre leur posture commerciale ;
- identifier leurs points forts relationnels ;
- créer un échange plus fluide et plus professionnel ;
- mieux comprendre les attentes d'un client.

MODULE 2 : DÉVELOPPER UNE COMMUNICATION COMMERCIALE EFFICACE

OBJECTIF DU MODULE

Structurer ses échanges commerciaux pour gagner en clarté, en impact et en efficacité relationnelle.

CE QUE LES PARTICIPANTS VONT APPRENDRE

- Maîtriser les fondamentaux de l'écoute active
- Poser les bonnes questions pour identifier les besoins réels
- Reformuler efficacement
- Adapter son discours selon son interlocuteur
- Présenter une offre avec clarté et simplicité
- Argumenter sans sur-vendre
- Structurer un échange commercial grâce à la méthode MERCI

CAS CONCRETS TRAVAILLÉS

- M : Mettre le cadre
- E : Explorer les besoins
- R : Relier aux enjeux du client
- C : Clarifier les objections
- I : Inviter à la prochaine étape

EXERCICES ET MISES EN SITUATION

- "C'est trop cher"
- "Je vais réfléchir"
- Prospect difficile à relancer
- Client qui compare plusieurs offres
- Difficulté à conclure un échange commercial

OUTILS MOBILISÉS

- Méthode MERCI
- Techniques de reformulation
- Pitch commercial
- Écoute active
- Grille de découverte des besoins

RÉSULTATS ATTENDUS

À l'issue du module, les participants seront capables de :

- conduire un échange commercial structuré ;
- mieux écouter les besoins clients ;
- argumenter avec plus de justesse ;
- répondre aux objections avec calme et professionnalisme ;
- gagner en assurance dans leurs échanges.

MODULE 3 : FIDÉLISER ET GÉRER LES SITUATIONS DÉLICATES

OBJECTIF DU MODULE

Développer une relation client durable fondée sur la confiance, la qualité des échanges et la création de valeur.

CE QUE LES PARTICIPANTS VONT EXPLORER

- Les leviers de fidélisation dans la relation client
- Les comportements qui renforcent ou fragilisent la confiance
- La gestion des objections et des tensions relationnelles
- Les mécanismes de satisfaction et de recommandation
- L'importance du suivi client dans la durée
- La posture professionnelle dans les situations délicates

CAS CONCRETS TRAVAILLÉS

- Gestion d'un client mécontent
- Réponse à une objection sensible
- Difficulté à gérer un échange tendu
- Client qui ne donne plus de nouvelles
- Fidélisation après une première prestation

EXERCICES ET MISES EN SITUATION

- Jeux de rôle de gestion client
- Exercices de communication assertive
- Simulation de situations délicates
- Travail sur les feedbacks professionnels
- Construction d'un parcours de fidélisation simple

OUTILS MOBILISÉS

- Communication assertive
- Feedback professionnel
- Gestion des objections
- Techniques de fidélisation
- Posture relationnelle

RÉSULTATS ATTENDUS

À l'issue du module, les participants seront capables de :

- mieux gérer les situations relationnelles complexes ;
- développer une relation client plus durable ;
- renforcer la satisfaction et la fidélisation ;
- adopter une communication plus sereine et plus constructive.

MODULE 4 : CONSTRUIRE SON PLAN D'ACTION COMMERCIAL

OBJECTIF DU MODULE

Permettre à chaque participant de repartir avec une feuille de route claire, concrète et applicable immédiatement.

CE QUE LES PARTICIPANTS VONT METTRE EN PLACE

- Identifier leurs priorités commerciales
- Structurer leurs actions relation client
- Clarifier leur stratégie de prospection
- Développer une organisation commerciale plus fluide
- Construire une offre plus lisible et plus attractive
- Définir des actions simples et réalistes à mettre en œuvre

CAS CONCRETS TRAVAILLÉS

- Difficulté à organiser son suivi client
- Manque de régularité dans la prospection
- Offre peu claire ou difficile à expliquer
- Absence de plan commercial structuré

EXERCICES ET MISES EN SITUATION

- Élaboration d'un plan d'action individuel
- Construction d'une feuille de route commerciale
- Travail sur la priorisation
- Clarification de l'offre et des messages clés
- Mise en place d'objectifs réalistes et mesurables

OUTILS MOBILISÉS

- Plan d'action commercial
- Feuille de route opérationnelle
- Outils de suivi client
- Priorisation des actions
- Structuration des objectifs

RÉSULTATS ATTENDUS

À l'issue du module, les participants seront capables de :

- une vision plus claire de leurs actions commerciales ;
- des outils directement applicables ;
- une meilleure organisation relation client ;
- une stratégie plus alignée et plus efficace ;
- un plan d'action concret pour les prochains mois.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

La formation alterne :

- apports théoriques contextualisés ;
- études de cas issues du quotidien professionnel ;
- exercices pratiques individuels et collectifs ;
- jeux de rôle et mises en situation ;
- feedbacks individualisés ;
- échanges et co-construction entre participants.

Les exercices sont construits à partir des réalités terrain des participants afin de favoriser une application immédiate dans leur environnement professionnel.

COMPÉTENCES DÉVELOPPÉES À L'ISSUE DE LA FORMATION

- Développer une communication commerciale plus efficace
- Structurer ses échanges clients
- Renforcer sa posture professionnelle
- Identifier les besoins réels des clients
- Mieux gérer les objections et situations délicates
- Développer une relation client durable
- Construire un plan d'action commercial opérationnel

FORMATION ANIMÉE PAR ALEXANDRA COLOMÉ

Consultante et formatrice certifiée RNCP, Alexandra Colomé accompagne depuis plus de 20 ans des équipes, des entrepreneurs et des professionnels de la relation client.

SON APPROCHE MÊLE :

- intelligence collective,
- communication professionnelle,
- psychologie positive,
- leadership humain,
- posture commerciale,
- et outils concrets issus du terrain.

SA CONVICTION :

Une relation commerciale efficace repose avant tout sur la qualité de la présence, de l'écoute et de la relation humaine.