

## Séminaire

### Le comportement, un réel appui à la vente

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

- identifier les différents profils de clients,
- anticiper, tout au long du processus de vente, les réactions du client et adopter une démarche personnalisée,
- gérer avec aisance la phase de conclusion
- travailler au quotidien leur adaptabilité.

#### A qui s'adresse ce séminaire ?

Tous les membres des équipes commerciales des plus débutants aux plus chevronnés.

Durée : 2 jours

#### Renseignements :

Evelyne Platnic Cohen

Tel : 01 47 54 96 40

Email : [contact@memento-conseil.com](mailto:contact@memento-conseil.com)

#### Programme

##### La communication

- Les règles de la communication
- Les obstacles à la communication
- L'impact de la communication non verbale
- Les relations: conscient/non conscient dans la communication

##### Les différents profils comportementaux

- Leurs modes de fonctionnement
- Leur rapport au temps
- Leur relation aux autres
- Leur mode de décision

Mise en pratique : identifier son profil et ses modes de fonctionnement

##### Interaction entre les différents profils

- Les relations toxiques
- Les comportements défensifs

Mise en pratique : travailler son adaptabilité tout au long du processus de vente

#### Approche pédagogique

##### Phase amont

**Diagnostic de votre contexte et personnalisation de nos modules**

- **prise de connaissance** et appropriation de votre vocabulaire, de votre culture d'entreprise, de vos produits
- **analyse** des documents de travail, identification des points forts et des axes de progrès
- **implication** des participants, recueil des attentes de l'ensemble des acteurs concernés
- **mise au point de supports** et d'outils pédagogiques personnalisés

##### Formation

**Travail des axes de progrès identifiés avec des modules interactifs, autour d'une triple dimension :**

- **le savoir-faire** : pour garantir de meilleures pratiques et un passage à l'acte plus facile
- **le savoir être** : pour orienter encore davantage les comportements vers la satisfaction du client
- **le mental** : pour leur permettre de cultiver leur envie au quotidien

Définition de **plans d'actions individuels** transmis au manager

##### Phase aval

**Suivi et mesure de l'impact des formations avec Mémonto Follow up, un outil pédagogique inédit**

- **mesure qualitative** : applicabilité des méthodes sur le terrain, rapidité et efficacité de la mise en place, difficultés rencontrées, ...
- **mesure quantitative** : évolution des performances de vos équipes (prises de contact, taux de conclusion, ventes additionnelles, indicateurs internes)

**Mise en perspective** avec le suivi des plans d'actions individuels, ...