



STAGE PANORAMIQUE

## "MASTER : les fondamentaux de la communication appliqués à la vente et la relation client"

**DATE DE VERSION :** 25/08/2023

### **OBJECTIF :**

À l'issue de cette formation, les stagiaires seront capables de :

- Comprendre les **mécanismes** fondamentaux de la **communication**.
- Savoir **préparer** leurs entretiens clients / prospects
- Savoir mettre en place dans leurs entretiens une **stratégie** de communication efficace.
- Gérer les **situations clients / prospects** propres à leur activité.
- Assurer un **suivi pertinent** de leur portefeuille.

**DUREE** 4 jours (soit 28 heures par jour et par personne).

**PUBLIC** Dirigeants, managers commerciaux, commerciaux.  
En cas de situation de handicap, nous contacter pour envisager la faisabilité.

**PRÉREQUIS** Aucun.

**MODALITES DE DEROULEMENT** (moyens techniques et pédagogiques mis en œuvre) :

La formation est dispensée par un consultant formateur dument habilité.

Les sessions de formation alterneront apports de connaissances, mises en situations et utilisation de cas pratiques issus de situations réelles.

Les supports pédagogiques (cas pratiques, cahier du participant) sont remis selon les cas sur support papier ou électronique. L'animateur utilisera tout support pédagogique approprié : ordinateur, vidéoprojecteur, caméra vidéo.

**TARIF** Formation Inter-entreprises, à partir de 350 € HT par jour et par personne.  
Formation Intra entreprise : 1 200 € HT par jour (6 participants maximum).

## MODALITES D'ÉVALUATION

QCM de validation des acquis en fin de session, considéré comme réussi à partir de 75% de bonnes réponses.

## MODALITES D'INSCRIPTION

- Demande de dossier d'inscription par mail à l'adresse [info@focus-ventes.fr](mailto:info@focus-ventes.fr) ou par téléphone.
- Renvoi du bon d'inscription par courrier ou par mail, 15 jours à partir signature convention. Formulaire de renonciation au droit de rétractation si accès avant 15 jours.

## NATURE DE LA SANCTION DE LA FORMATION

Les participants seront individuellement entraînés et conseillés.

La présence des participants sera validée par une attestation.

Au terme de la formation, un compte rendu sera rédigé par le formateur et remis au co-contractant.

## FORMATEUR

La formation est assurée par un consultant formateur senior accrédité à la méthode MASTER utilisée lors de cette formation.

## PROGRAMME DÉTAILLÉ

JOUR 1		
Horaires	Thématique	Contenus
09:00 - 09:15	Introduction	<i>Accueil – Programme – Objectifs</i>
09:15 - 09:45	Tour de table	<i>Présentations, expériences et objectifs personnels</i>
09:45 - 10:15	Préférentiel	<i>Passation d'un questionnaire individuel : "Mes préférences en matière d'activité commerciale"</i>
10:15 - 10:30	Pause	
10:30 - 12:00	Fondamentaux de la communication	<i>Présentation de l'Analyse Transactionnelle Exercice de validation</i>
12:00 - 12:30	Quiz Vision Client	<i>Passation d'un questionnaire individuel : "Mes attentes en tant que client"</i>
12:30 - 14:00	Repas	
14:00 - 16:00	La démarche MASTER	<i>Les 6 étapes d'une communication efficace Les applications dans la vente et la relation client : Préparation – Découverte – Proposition – Négociation – Conclusion – Suivi</i>
16:00 - 16:15	Pause	
16:15 - 17:30	Application métier	<i>Identification des éléments et contenus clés spécifiques à l'entreprise pour chacune des 6 étapes MASTER Travaux en sous-groupes – Restitution en plénière</i>

**FOCUS VENTES** – 412 Ancien Chemin de Berre – 13410 LAMBESC - Tél. : 04 42 26 03 23

e.mail [hubert@focus-ventes.fr](mailto:hubert@focus-ventes.fr) Site : [www.focus-ventes.fr](http://www.focus-ventes.fr) ou [www.focus-formations.fr](http://www.focus-formations.fr)

Sas au capital de 5.000 € - RCS Salon de Provence 2014 B 911 Siret 807 815 451 00016 - Code Naf 7022 Z

## JOUR 2

Horaires	Thématique	Contenus
09:00 - 09:15	Baromètre	<i>Retour sur la journée précédente</i>
09:15 - 10:00	Préférentiels	<i>Restitution des questionnaires Préférentiels passés la veille Échanges et débriefings individuels</i>
10:00 - 10:30	Situations clés	<i>Identification des situations de prospection les plus fréquemment rencontrées par les participants</i>
10:30 - 10:45	Pause	
10:45 - 12:30	Mises en situation	<i>Jeux de rôles à partir des situations identifiées et choisies par les participants dans la séquence précédente Préparation – Réalisation - Débriefing</i>
12:30 - 14:00	Repas	
14:00 - 17:30	Mises en situation	<i>Poursuite des mises en situation Préparation – Réalisation - Débriefing</i>

## JOUR 3

Horaires	Thématique	Contenus
09:00 - 09:30	Baromètre	<i>Retour sur la journée précédente</i>
09:30 - 10:30	Situations clés	<i>Identification des situations de vente et de suivi les plus fréquemment rencontrées par les participants</i>
10:30 - 10:45	Pause	
10:45 - 12:30	Mises en situation	<i>Jeux de rôles à partir des situations identifiées et choisies par les participants dans la séquence précédente Préparation – Réalisation - Débriefing</i>
12:30 - 14:00	Repas	
14:00 - 16:00	Mises en situation	<i>Poursuite des mises en situation Préparation – Réalisation - Débriefing</i>
16:00 - 16:15	Pause	
16:15 - 17:00	Plans de progrès individuels	<i>Débriefing général avec chaque participant et élaboration d'un plan de progrès à mettre en œuvre sur le terrain</i>
17:00 - 17:30	Synthèse	<i>Synthèse des 3 premiers jours</i>

### INTERSESSION

La troisième journée est délivrée 4 à 6 semaines plus tard. Pendant cette période d'intersession, les participants sont invités à mettre en œuvre leur plan de progrès sur le terrain et à renseigner une grille d'auto-évaluation.

## JOUR 4 – RETOUR D'EXPERIENCE

Horaires	Thématique	Contenus
09:00 - 10:30	Tour de table	<i>Échanges informels avec les participants sur leur mise en application sur le terrain Approfondissements factuels à partir des grilles d'auto-évaluation Choix collectif des situations à traiter dans les séquences suivantes</i>
10:30 - 10:45	Pause	
10:45 - 11:30	Apports pratiques	<i>Approfondissements et apports théoriques et pratiques sur les situations à traiter</i>
11:30 - 12:30	Mises en situation	<i>Jeux de rôles partir des mêmes situations Préparation – Réalisation - Débriefing</i>
12:30 - 14:00	Repas	
14:00 - 16:15	Mises en situation	<i>Poursuite des mises en situation Préparation – Réalisation - Débriefing</i>
16:15 - 16:30	Pause	
16:30 - 17:00	Plans de progrès individuels	<i>Débriefing général avec chaque participant et mise à jour de son plan de progrès</i>
17:00 - 17:30	Synthèse	<i>Synthèse de la formation</i>