



## Public concerné

Acteurs du transport  
d'œuvres d'art

## Prérequis

Aucun

## Durée

1 jour

## Modalités et délai d'accès

- Formation en intra-entreprises
- Formation en présentiel
- Envoi d'un devis sous 72h ouvrées
- Choix d'une date selon les disponibilités du stagiaire et du formateur

## Accessibilité

Nous veillons au respect des conditions d'accueil des publics concernés et étudions au cas par cas toutes les situations de handicap afin d'envisager une intégration dans la formation. Pour toute question, prendre contact avec Stéphanie Amalor, référente handicap : [stephanie.amalor@eiloa-edu.com](mailto:stephanie.amalor@eiloa-edu.com)

## Documents remis à l'issue de la formation :

- Certificat de réalisation
- Attestation de fin de formation

### Tarif

1 jour – 450 HT/personne

### Inscription & Renseignements

- [contact@eiloa-edu.com](mailto:contact@eiloa-edu.com)
- +33 6 20 32 02 56

# Relation commerciale pour les non commerciaux

## Objectifs

Développer et renforcer ses compétences commerciales et relationnelles  
Optimiser l'expérience client sur l'ensemble du parcours de vente

## Programme

### Introduction - Adopter un comportement commercial

- Découvrir, au-delà des apparences, ce qu'est vraiment l'esprit commercial.
- Se positionner pour être à l'écoute du client
- Décoder les comportements de son client : posture, gestes, voix, regard, expression du visage.
- Connaître son offre et savoir en parler.

### Utiliser les outils fondamentaux de la relation commerciale

- Préparer l'entretien avec le client
- Proposer un plan d'entretien à son client.
- Conduire l'entretien avec le client
- Argumenter l'offre commerciale de son entreprise
- Répondre aux objections
- Gérer les situations difficiles

### Connaître et comprendre les besoins du client

- Questionner le client : techniques et bonnes pratiques.
- Reformuler sa compréhension du besoin.
- Se positionner comme conseil auprès de son client
- Considérer les contraintes de la production
- Communication des données définitives aux acteurs concernés par le projet : production, douane, agent ...

### Traiter les objections

- Techniques de traitement des objections
- Traiter spécifiquement l'objection prix
- Acquérir les réflexes pour mieux rebondir sur les objections

### Consolider la relation clientèle

- Poursuivre l'expérience client après la vente : entretien de fin de chantier avec le client (retour d'expériences / bilan)
- Cross Selling

## Modalités pédagogiques

- Mise en situations des participants avec des jeux de rôle et mises en situation
- Document pédagogique actualisé est remis à chaque stagiaire

## Modalités d'évaluation

- Evaluation au fur et à mesure de la progression par le biais de mises en situation
- Une évaluation de la satisfaction de chaque stagiaire est réalisée en ligne

## Taux de satisfaction

Le nombre de personnes suivant cette formation ne permet pas d'éditer un taux représentatif.