

FORMATION
COMPORTEMENTALE

FORMATION
COMMERCIALE

*Repensons la
formation !*

CATALOGUE 2023

SOMMAIRE

Formations Commerciales

| | |
|---|----|
| Les fondamentaux | 04 |
| La prise en charge optimale | 04 |
| Analyser, synthétiser et rédiger | 04 |
| Le temps mode d'emploi | 05 |
| La prise de rendez-vous par téléphone | 05 |
| La reconquête des clients | 05 |
| Affirmer une relation commerciale gagnant-gagnant | 06 |

Formations Comportementales

| | |
|--|----|
| La gestion des situations conflictuelles | 08 |
| Prise de parole en public | 08 |
| Mieux travailler ensemble pour développer son efficacité professionnelle | 08 |
| Gestion du stress niv. 1 | 09 |
| Gestion du stress niv. 2 | 09 |
| Asservité : oser s'affirmer | 09 |
| Définir les priorités, les clés pour s'organiser | 10 |



Formations Commerciales

LES FONDAMENTAUX

Objectifs pédagogiques :

Connaître les bases de la relation téléphonique.

Maîtriser la conduite d'entretien à distance en toute situation standard.

Mettre en œuvre les méthodes et outils assurant une relation de qualité.

Niveau : Débutant, moins de 2 ans en poste.

LA PRISE EN CHARGE OPTIMALE

Objectifs pédagogiques :

Adopter les attitudes favorisant la prise en charge du client.

Démontrer son engagement à satisfaire le bénéficiaire.

Savoir conclure efficacement avec le sens client.

Niveau : Confirmé.

ANALYSER, SYNTHÉTISER ET RÉDIGER

Objectifs pédagogiques :

Dégager l'essentiel de documents écrits et informations orales.

Développer son esprit de synthèse et structurer ses idées.

Faire passer un message en peu de mots.

Niveau : Confirmé.

LE TEMPS MODE D'EMPLOI

Objectifs pédagogiques :

- Savoir planifier et organiser son activité.
- Respecter le temps des autres et délimiter le sien.
- Apprendre à tirer profit de son stress et résister à la pression.

Niveau : Confirmé.

LA PRISE DE RENDEZ-VOUS PAR TÉLÉPHONE

Objectifs pédagogiques :

- Savoir prendre des rendez-vous selon les normes d'efficacité qualitatives et quantitatives attendues par l'entreprise.
- Vendre plus et mieux les RDV par téléphone, avec assurance et impact.
- Développer un état d'esprit gagnant au téléphone et impulser une image positive de l'entreprise par une approche relationnelle et commerciale de qualité.

Niveau : Débutant, moins de 2 ans en poste.

LA RECONQUÊTE DES CLIENTS

Objectifs pédagogiques :

- Savoir préparer son entretien téléphonique avec le client perdu ou partant.
- Comprendre l'importance et gérer l'impact des sources et modes de résiliation.
- Savoir négocier en reconquête.

Niveau : Confirmé.

AFFIRMER UNE RELATION COMMERCIALE GAGNANT-GAGNANT

Objectifs pédagogiques :

Renforcer les fondamentaux de la négociation et de la prospection.
Capitaliser sur les acquis pour développer les comportements gagnants en termes de renforcement de la relation clients.
Favoriser l'évolution constante des compétences des conseillers et développer la relation commerciale.

Niveau : Confirmé.



Formations Comportementales

Comportementales

LA GESTION DES SITUATIONS CONFLICTUELLES

Objectifs pédagogiques :

Gérer et utiliser l'écoute active lors de son entretien.

Faciliter la relation quelle que soit la situation et savoir exprimer un refus.

Gérer l'agressivité et les incivilités des clients.

Niveau : Débutant, moins de 2 ans en poste.

PRISE DE PAROLE EN PUBLIC

Objectifs pédagogiques :

Dégager l'essentiel de documents écrits et informations orales.

Développer son esprit de synthèse et structurer ses idées.

Faire passer un message en peu de mots.

Niveau : Confirmé.

MIEUX TRAVAILLER ENSEMBLE POUR DÉVELOPPER SON EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE

Objectifs pédagogiques :

Adapter son comportement et sa communication aux personnes et aux situations.

Utiliser les techniques de communication pour favoriser les échanges et atteindre son objectif.

Gérer les situations difficiles ou conflictuelles en gardant la maîtrise de ses émotions.

Niveau : Confirmé.

Comportementales

GESTION DU STRESS NIV. 1

Objectifs pédagogiques :

Analyser et prendre du recul sur son propre comportement en situation de stress.

Expérimenter et s'approprier des outils de gestion du stress.

Convertir le stress en moteur de son efficacité.

Niveau : Débutant, moins de 2 ans en poste.

GESTION DU STRESS NIV. 2

Objectifs pédagogiques :

Evaluer sa sensibilité face au stress, aux différentes sources de pression et le transformer en énergie positive.

Canaliser son stress par l'intelligence émotionnelle.

Réduire le stress en adoptant un comportement assertif.

Niveau : Confirmé.

ASSERTIVITÉ : OSER S’AFFIRMER

Objectifs pédagogiques :

Développer et renforcer sa confiance en soi.

Désamorcer les situations conflictuelles.

Être capable de mettre en place un plan d'action adapté.

Niveau : Débutant, moins de 2 ans en poste.

DÉFINIR DES PRIORITÉS, LES CLÉS POUR S'ORGANISER

Objectifs pédagogiques :

Acquérir des outils et des méthodes de gestion du temps.

Savoir gérer le relationnel et les situations, améliorer sa gestion de l'information.

Savoir planifier, contrôler les délais et organiser.

Niveau : Confirmé.

SABATIER

FORMATION ● ● ●



0 820 10 00 43



contact@sabatierformation.fr



www.sabatierformation.fr

REPENSONS LA FORMATION !