



**PERSONNALITÉ**  
conseil en communication des dirigeants



**RELATION  
COMMERCIALE  
D'EXCELLENCE**



# RELATION COMMERCIALE D'EXCELLENCE

Cette formation offre aux cadres et dirigeants les clés des meilleures techniques de vente, renforcées par nos outils exclusifs de communication interpersonnelle. À travers des mises en situation pratiques (jeux de rôle, simulations, études de cas), les participants développeront rapidement des compétences solides et directement applicables pour exceller dans leurs relations commerciales.



Qualité de la prestation évaluée en fin de session par un questionnaire de satisfaction



## OBJECTIFS

- > Maîtriser les techniques de l'entretien semi-directif et de l'écoute active pour une meilleure compréhension des besoins explicites et implicites du client.
- > Construire un pitch « client-centric » clair, convaincant et adapté à l'audience.
- > Gérer efficacement les objections grâce à des techniques de rhétorique et de questionnement structuré.
- > Développer une approche progressive et pratique pour maximiser la conclusion des ventes.



## PARTICIPANTS

- > Commerciaux B2B et B2C, agents de vente, ou toute personne en contact direct avec des clients dans un cadre commercial



## INTERVENANT

- > Un consultant-formateur, spécialiste de la relation commerciale d'excellence



## COMPÉTENCES TRAVAILLÉES

- > Intelligence relationnelle
- > Capacité d'écoute
- > Capacité à influencer



## PRÉREQUIS

- > 6 participants au maximum



## DURÉE

- > 1 jour

## JOUR 1



### DIAGNOSTIC INDIVIDUEL DU PITCH COMMERCIAL GRÂCE À V.I. PITCH®

- > **Exercices de questionnement** et d'écoute active en binôme
- > **Processus d'achat inconscient** du client (ICE-BERG5)
  - identifier les besoins implicites, les motivations et les freins.
  - différencier les questions ouvertes, fermées et orientées. Reformuler efficacement.
- > **Techniques de questionnement** et d'écoute active et mise en pratique
- > **Simulation d'un entretien semi-directif** (scénarios adaptés aux contextes B2B et B2C)
- > **Méthodes de gestion des objections** par la rhétorique :
  - méthode T.O.Q.
  - méthode C.A.B./B.A.C.
- > **Exercices de mise en pratique** où l'objection devient une opportunité de vente
- > **Simulation complète d'entretien de vente** avec gestion des objections et débriefing détaillé (travail sur l'écoute active, la technique de vente, la reformulation, la réponse aux objections, la conclusion de l'entretien).



## TARIF et ORGANISATION

### INTRA-ENTREPRISE, GROUPE OU INDIVIDUEL

Nous consulter pour un montage sur-mesure

@ [info@personnalite.fr](mailto:info@personnalite.fr)

☎ 33 (0)1 46 05 44 66

### LIVRABLES

Mémos pédagogiques, et diagnostic V.I. Pitch®

Nos formations se déploient également en distanciel et en plusieurs langues : nous consulter

# LE MEDIA ACTING®

MÉTHODE PÉDAGOGIQUE DÉPOSÉE



**Le Media-acting® est la méthode exclusive de Personnalité, qui structure l'animation de toutes nos formations.**

Fruit de la recherche universitaire, **elle place le participant au cœur du processus pédagogique**, le conduisant sur le chemin de **l'excellence relationnelle**.

Il devient acteur de sa progression par les multiples mises en situation qu'il réalise, **sous l'œil de la caméra**.

L'action enregistrée est systématiquement débriefée par nos formateurs-experts, issus d'univers professionnels décalés.

Cette méthode du « **learning by doing** » (80% de pratique pour 20% de théorie) peut être déclinée en 6 langues différentes : français, anglais, allemand, italien, espagnol ou arabe.



# 45 EXPERTS MULTICULTURELS

DÉPLOIEMENT DE NOS FORMATIONS  
EN 6 LANGUES DIFFÉRENTES

**45 personnalités expertes dans des domaines d'activité aussi pointus que variés, des univers aux antipodes du quotidien de nos participants.**

**Ils sont journalistes, comédiens, coachs vocaux, anciens négociateurs du GIGN, boxeurs, pilotes de ligne ou encore préparateurs de sportifs de haut niveau, chefs d'orchestre...**

**Leur mission ? Élargir un territoire, bousculer des habitudes, faire apprendre d'une expérience professionnelle différente : la leur.**

Les meilleurs outils issus de leur univers professionnel seront mis à la disposition des participants, qui les utiliseront lors de prises de parole stratégiques, de négociations à fort enjeu, d'affirmation de leur leadership, de management de la performance collective...

Et parce que la crédibilité de nos formateurs repose sur leur expertise unique, tous poursuivent en parallèle leur activité professionnelle.

Une expérience sur-mesure, sur le ring, sur la scène ou en studio TV, sous l'œil de la caméra, qui permet à chacun d'exprimer sa vraie personnalité : la seule clé pour bien communiquer.



COACHS

BOXEURS

PILOTES DE LIGNE

CHEF D'ORCHESTRE

NÉGOCIATEURS DU GIGN

PRÉPARATRICE MENTALE

COMÉDIENS

JOURNALISTES

# ILS NOUS FONT CONFIANCE\*

ACCOR

ADOPALE

ADVANS

AFD/PROPARCO

ALLIANZ

ALSTOM

ANOTHERBRAIN

ARMATEURS DE  
FRANCE

ARTELIA

ASSYSTEM

AXA BANQUE

BMW GROUP

BPCE

BRISTOL MYERS  
SQUIBB

CANAL +

CARTIER

CITEO

CNOSF

COD4IS

COFACE

CONTENT SQUARE

COOPER VISION

COPACEL

CREDIT AGRICOLE

DAMETIS

DASSAULT SYSTE-  
MES

DELOITTE

DHL

DIOT SCIACI

DOMINO'S PIZZA

EDF

EKIMETRICS

EPSF

ERNST AND YOUNG

FEPEM

FISKARS

FONDATION POUR  
LA RECHERCHE  
MEDICALE

GALIMMO

GENESYS

GRAND PARIS  
AMENAGEMENT

GROUP M

GUY HÔQUET

HAVAS MEDIA

HELVETIA

INSP

INTYS CONSULTING

IRSN

ISOSKELE

LADURÉE

LA FRANCAISE AM

LES CAFES CARON

LES ECHOS  
MANAGEMENT

LINKLATERS

LVMH

MACSF

MATMUT

MGEN

MICROPOLE

MNH

NEUFLIZE

NEXITY

NRJ GROUP

OBERTHUR

ODDO BHF

OGF

OPEN GROUPE

OP MOBILITY

PAREF GESTION

PARIS NOTAIRES  
SERVICES

PIAGET

PUBLICIS

QUAD DRAMA

QUARTUS

RECORDATI

REDMAN

RENAULT

RENTOKIL

SCALIAN

SCHMIDT GROUPE

SEGRO

SEPTODONT

SIEMENS SA

SIEMENS INDUSTRY  
SOFTWARE

SOFINNOVA

STELLANTIS

SUPERGRID

TOTAL ENERGIES

WARNER

YKONE

\* Principaux clients actifs sur l'année en cours  
et l'année précédente

## www.personnalite.fr

86 RUE DU DÔME 92100 BOULOGNE-BILLANCOURT



**Qualiopi**  
processus certifié

■ ■ RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification qualité a été délivrée au  
titre de la catégorie d'action suivante :  
ACTIONS DE FORMATION