

Formation - Professionnaliser sa communication commerciale

Vous êtes au contact de la clientèle professionnelle ? Et si votre communication permettait d'établir des relations commerciales positives ?

Relations clientèle

Communication et compétences relationnelles

CODE : 54647 | Mise à jour : 23/12/2025

Objectifs

- Professionnaliser la communication avec les clients
- Gérer avec sérénité les situations difficiles

Contenu de la formation

Communiquer à distance (par téléphone ou par mail) avec le client de façon à valoriser l'entreprise

- Avoir un discours clair, structuré, synthétique et positif avec le client
- Découvrir et identifier les besoins du client en posant les bonnes questions
- Pratiquer l'écoute active et s'adapter au comportement de son interlocuteur
- Accompagner le client et le conseiller utilement pour satisfaire son besoin
- Reformuler pour clarifier et valider la compréhension
- Proposer les ventes additionnelles, savoir argumenter et convaincre
- Prendre congé en préparant la suite de la relation commerciale

Gérer les situations délicates de façon constructive

- Garder son calme face au client mécontent
- Désamorcer les tensions, calmer l'agressivité pour gérer l'échange
- Affiner sa flexibilité relationnelle et préserver l'image de l'entreprise
- Savoir dire non tout en préservant la qualité de la relation (DESC)

FORMATION PRÉSENTIELLE

PUBLIC CIBLE

Personne en contact avec la clientèle professionnelle

PRÉ-REQUIS

Pas de pré-requis

DURÉE

2 jours (14 heures)

SESSION INTRA

Nous consulter

GROUPE

Maximum 8 personnes

- Prioriser ses actions pour optimiser la qualité du service client (Matrice d'Eisenhower)

Plan d'action individuel rédigé par chaque stagiaire en fin de formation

Modalités pédagogiques

- Documents supports de formation projetés
- Exposés théoriques
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation
- Echanges participatifs

Suivi, évaluation et sanction

Suivi et évaluation des résultats

- Feuille d'émargement
- Formulaires d'évaluation de la formation
- Auto-positionnement
- Mises en situations

Sanction de formation

- Remise d'une attestation de formation

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Veillez faire connaître vos besoins au plus tôt lors de nos échanges. La prise en compte d'un besoin spécifique peut nécessiter un délai pour étudier les modalités d'adaptation ou d'orientation.

Taux de satisfaction des stagiaires

Issus des évaluations de satisfaction à chaud des stagiaires.

★★★★☆ 89% (26 avis)

Taux de validation de la formation

Issus des résultats de l'atteinte des objectifs par les stagiaires (Acquis et En cours d'acquisition).

★★★★★ 100%



Sylvie Péan

La Vente c'est avant tout des relations humaines... autant y mettre de la joie !

Trust in Move

Osez, Vendez, Souriez ! Formations en développement commercial
Présentiel, distanciel, mixte. En Français, Anglais, Allemand,
Espagnol



📞 06 98 24 78 32

✉️ sylvie@trustinmove.com

Adresse postale : 20 Allée de la Maison Rouge 44000 Nantes

Site web : <https://trustinmove.com/>

LinkedIn : <https://www.linkedin.com/in/sylviepean/>

Biographie

Osez, Vendez, Souriez !

Quoi ??? Quel est le lien entre la vente et le sourire ?

Et bien la **vente** ce sont des **relations humaines**, alors autant y mettre de la **joie** ! Et pour cela, il faut parfois oser. On essaye ensemble ?

Je suis Sylvie Péan et au travers de Trust in Move, j'aide des **PME industrielles** et des **entrepreneur·e·s** à mieux vendre. Comment ? Par de la formation (toujours dynamique !), de l'accompagnement individuel (maître-mot = bienveillance) ou du conseil stratégique (efficace).

Prendre du plaisir à vendre, c'est possible !

J'utilise de nombreux outils et techniques (DISC, LEGO® SERIOUS PLAY®, Plus-Plus, mais aussi musique ou exercices d'impro) pour vous faire vivre une expérience unique qui vous donnera envie de recommencer... en vendant !

Au fait, j'interviens en **français, anglais, allemand ou espagnol** – présentiel ou à distance selon le besoin.

Pour en savoir plus sur mon parcours, RDV sur <https://www.linkedin.com/in/sylviepean/>

Diplômes et formations

2025 : Formation Robustesse (de la performance à la robustesse), Geostipa, St Nazaire, France

2024 : Formation Six Bricks, Royaume des Briques, Angers, France

2023 : Certification Facilitatrice LEGO® SERIOUS PLAY®, AVEA Partners, Paris, France

2022 : Formation Diversité par l'inclusion, Ouvre-Boîtes, Nantes, France

2022 : Formation Communication Non Violente, Go Learning, Nantes, France

2022 : Secouriste en Santé Mentale, PSSM, Angers, France

2021 : Titre de formatrice professionnelle pour adultes, Lille, France

2021 : Sauveteur Secouriste du Travail, CDM Formation, Nantes, France

2021 : Certification praticienne DISC et Forces motrices, ASSESSMENT 24x7, Paris, France

2020 : E-transformer une formation présentielle, CAFOC Nantes, France

2019 : Formation Pédagogies Actives, CAFOC Nantes, France

2019 : Accompagner le changement, GP-Idesup, Paris, France

2000 : Diplôme d'Ingénieure généraliste HEI, spécialité conception mécanique, Lille (59)

1999 : 1 an Erasmus TUHH (Technische Universität Hamburg Harburg), Hambourg, Allemagne



L'OUVRE-BOITES

Coopérative d'Activité et d'Emploi - Pôle formation
20, allée de la Maison Rouge 44000 Nantes



www.corymbe.coop

Téléphone : 02 28 21 65 10
Courriel : contact@corymbe.coop

Nos CGV : www.corymbe.coop/cgv/

Enregistré auprès du préfet de la Région Pays-de-la-Loire
N° de déclaration d'activité : 52 44 04429 44
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État