

# COMMERCIAL POUR LES NON-COMMERCIAUX

2 jours

## OBJECTIFS

- Comprendre les fondamentaux de la relation client et de la vente.
- Adopter une posture orientée client dans son activité quotidienne.
- Développer des compétences en communication et en persuasion.
- Savoir détecter les opportunités commerciales dans son environnement.
- Contribuer à la satisfaction et à la fidélisation des clients, même sans rôle commercial direct.

## MÉTHODOLOGIE

- Apports théoriques simples et concrets.
- Études de cas pratiques issus de différents secteurs.
- Exercices de communication et mises en situation.
- Jeux de rôle : interaction client, découverte de besoins, reformulation.
- Plan d'action individuel adapté à son poste.

## CIBLE

- Toute personne souhaitant acquérir une culture commerciale de base.

## PRÉREQUIS

- Aucun prérequis.