RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté Égalité Fraternité

greta LIMOUSIN

GESTION, MANAGEMENT, COMMERCIALISATION, COMMUNICATION



Contact : 05 55 12 31 31

Site(s) de formation

- **Corrèze**
- **Creuse**
- **Haute-Vienne**

www.greta-du-limousin.fr

Humaniser la vente pour se démarquer

PRÉSENTATION MÉTIER

Dans un environnement commercial de plus en plus compétitif, il est essentiel de se démarquer par des approches qui privilégient l'humain. Cette formation propose de découvrir les principes fondamentaux de la vente et les approches centrées sur l'humain pour favoriser l'augmentation du taux de transformation de ventes.

OBJECTIFS

- Comprendre l'importance de l'humanisation dans la vente.
- Développer une approche centrée sur le client et une posture empathique.
- Personnaliser l'approche client pour renforcer la relation (personnalisation de l'expérience client).
- Développer une communication persuasive et alignée avec ses valeurs.
- Gérer les émotions, les objections et les situations difficiles avec bienveillance.
- Favoriser une relation client durable et une fidélisation naturelle.

PRÉ-REQUIS / CONDITIONS

- Toutes personnes concernées par la vente

Un référent Handicap est à votre disposition pour l'analyse de vos besoins spécifiques et l'adaptation de votre formation. Contactez le GRETA.

GESTION, MANAGEMENT, COMMERCIALISATION, COMMUNICATION

Humaniser la vente pour se démarquer

Durée

- 2 jours (14 heures)

Validation / Modalités d'évaluation

- Mesure des acquis en fin de formation

Modalités de formation

- Alternance de pédagogies active, participative et guidée
- Apport théorique avec une interaction permanente entre les participants et le formateur
- Etudes de cas / Analyse de situations

Modalités de financement

- Financement individuel
- Plan de développement des compétences
- Période de reconversion (ex Pro-A)
- OPCO/Entreprise

Tarif de référence*

- 840 €

*Retrouvez nos conditions générales de vente sur le site Internet

CONTENU

Intégrer une approche humaine dans la vente :

- **Comprendre l'importance de l'humanisation dans la vente :** identifier les attentes des clients et les bénéfices d'une approche relationnelle.

Tour de table : présentation des participants et du programme des 2 jours. Icebreaker : partage et retour d'expériences client marquantes. Les nouvelles attentes des clients : importance de l'authenticité et de l'émotion / différence entre approche transactionnelle et relationnelle. Atelier : analyse des bonnes et mauvaises pratiques

- **Développer une posture empathique et authentique :** améliorer son écoute et adapter son discours au client.

L'intelligence émotionnelle et son impact sur la vente. Techniques d'écoute active et reformulation. Adapter son langage verbal et non verbal. Mise en situation : jeux de rôle simulation de vente.

Construire une relation durable et fidéliser ses clients :

- **Utiliser le storytelling et gérer les objections** : apprendre à créer du lien avec le client grâce aux émotions et gérer les situations difficiles.

Les principes du storytelling en vente. Atelier : construire son propre storytelling de vente. Gérer les objections avec bienveillance et sans confrontation. Mise en situation : gérer un client insatisfait.

- **Personnalisation, fidélisation et plan d'action :** créer un lien durable avec le client.

Techniques de suivi et fidélisation naturelle. Utiliser les outils digitaux sans perdre l'aspect humain. Atelier : élaborer son plan d'action personnalisé. Mise en situation : simulation de vente (prise de contact/argumentation/gestion des objections/ fidélisation). Feedback. Bilan fin de formation.

MODALITES ET DELAIS D'ACCES

- Les délais d'accès à la formation sont variables selon les dates de session, nous consulter
- Possibilité d'organiser des sessions sur demande en centre de formation ou sur site

date de mise à jour : 15/05/2025