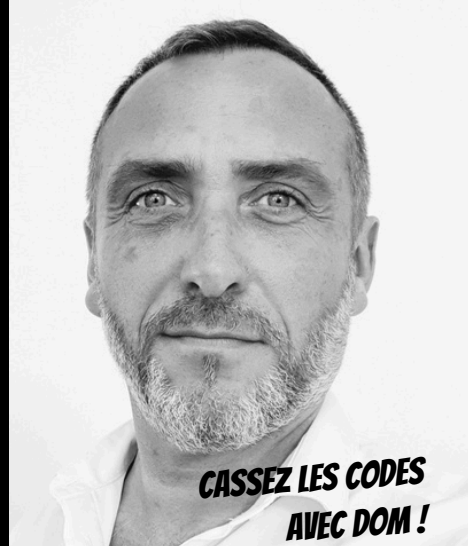


# PROGRAMME DE FORMATION

## XSENS RELATION COMMERCIALE

### INSTAUREZ UNE RELATION DE CONFIANCE AVEC VOS CLIENTS

ORGANISME DE  
FORMATION  
CERTIFIÉ  
QUALIOP1



**CASSEZ LES CODES  
AVEC DOM !**

#### Les clés pour créer une relation de confiance avec vos clients !

Vous exercez une activité commerciale et vous souhaitez vous démarquer par vos compétences relationnelles et par une approche client de qualité en vous appuyant sur les valeurs de l'entreprise.

XSENS Relation Commerciale transforme vos relations !

IMPACTS : Implication, engagement, enthousiasme, compréhension des personnalités, communication adaptée, définition d'un cadre d'intervention, astuces commerciales, atteinte des objectifs commerciaux, création de relations de confiance.

**ÊTRE DANS L'EXCELLENCE DE LA RELATION CLIENT**

#### LIEU

À définir

#### DATE

À définir

#### DURÉE

2 jours

#### SÉQUENÇAGE

2 Journées  
consécutives

#### NOMBRE DE PARTICIPANTS

8 personnes max

#### PUBLIC CIBLE

Pour toute personne souhaitant optimiser et développer ses compétences relationnelles

#### PRÉREQUIS

Absence de prérequis

#### CONDITIONS D'ACCES

Nos formations sont accessibles à tous. Pour des personnes se trouvant en situation de handicap, nous abordons ensemble les ajustements à envisager par le biais d'un rdv téléphonique, en amont de la session.

**XSENS HD**  
*Être mieux & faire mieux*

XSENS HD  
ORGANISME DE FORMATION  
CERTIFIÉ QUALIOP1

1 Impasse du Haut Cormier  
44700 ORVAULT

**XRC\_PROGRAMME\_04/2024\_A**

[helene.aubineau@xsens-hd.com](mailto:helene.aubineau@xsens-hd.com)

06 66 61 18 65

[www.xsens-hd.com](http://www.xsens-hd.com)



# PROGRAMME DE FORMATION

## XSENS RELATION COMMERCIALE



### INSTAUREZ UNE RELATION DE CONFIANCE AVEC VOS CLIENTS



#### CETTE FORMATION PERMET ...

De vous différencier en étant dans l'excellence de la relation client,  
d'avoir une attitude, une posture en adéquation avec les valeurs de votre entreprise.

#### OBJECTIFS

- Maîtriser les étapes et les techniques pour créer une relation client de confiance
- Être capable de «positionner» l'entreprise sur son marché avec la méthode SWOT
- Décrypter le profil et les besoins des clients
- Professionnaliser la relation client et valoriser l'image de son entreprise
- Mener un entretien client avec la méthode des AAA (Attitude-Attraction-Action)



#### MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

Cette formation propose une pédagogie interactive dynamique et participative. Elle est basée sur une approche diversifiée :

- des apports théoriques et méthodologiques
- des questionnaires
- des exercices, jeux de rôles
- des études de cas concrets
- films vidéo et conseils personnalisés du formateur
- des moments disruptifs, mise en énergie, ressource

#### BÉNÉFICES

- Enthousiasme et cohésion : partage des expériences et des modes opératoires de chacun
- Évolution : progresser en s'appropriant les bonnes pratiques
- Adhésion aux valeurs de l'entreprise via une réflexion commune sur le SWOT
- Valoriser l'image de son entreprise
- Développer un savoir-être dans la relation commerciale
- Renforcer la relation de confiance avec vos clients
- Multiplier les recommandations
- Optimiser vos performances individuelles et collectives

#### VOS SUPPORTS

- Remise d'un book pédagogique personnalisé
- Co-construction de documents
- Compte-rendu de formation envoyé aux stagiaires
- « Ancrage » : montage photo/vidéo de la formation, moments forts, envoyé aux stagiaires



#### VOTRE PARCOURS EN 3 ÉTAPES



Présentation de la formation en audio, vidéo, visio ou mail  
Questionnaire  
Recueil des besoins



**Formation  
14 heures**  
Méthodes et moyens pédagogiques  
À chaud :  
Évaluation de satisfaction  
Évaluation des acquis



**Suivi M+1 par tel/visio  
1 heure**  
Individuel et confidentiel  
À froid :  
Évaluation de satisfaction  
Évaluation des acquis

# PROGRAMME DE FORMATION

## XSENS RELATION COMMERCIALE

### INSTAUREZ UNE RELATION DE CONFIANCE AVEC VOS CLIENTS



#### MOD 1. DIAGNOSTIC PERSONNEL

- a) Lister ses difficultés
- b) Accueillir le changement

#### MOD 2. LES FONDAMENTAUX

- a) Raison d'être / why
- b) Intention
- c) Énergie / fréquence
- d) Les valeurs de l'entreprise - ADN
- e) Les éléments de différenciation, ses forces, sa valeur ajoutée

**MISE EN SITUATION : ATELIER PRATIQUE / SWOT**

#### MOD 3. LES DIFFÉRENTES PERSONNALITÉS - OUTILS PROCESS COM®

- a) Qu'est-ce que la Process Com® ?
- b) La structure de personnalité
- c) L'ascenseur
- d) Les 6 types de personnalités
- e) Besoins psychologiques

**MISE EN SITUATION : ATELIER PRATIQUE SUR LES  
PERSONNALITÉS**

#### MOD 4. UNE RELATION CLIENT D'EXCELLENCE

- a) **niveau 1** : accueil client
  - matériel/tenue
  - ambiance
  - ponctualité
  - disponibilité
- b) **niveau 2** : conseil stratégique
  - collecte d'informations / fiche client
  - conseil de qualité
  - feedback
- c) **niveau 3** : accompagnement du client
  - acuité émotionnelle / acuité sensorielle

**MISE EN SITUATION : ATELIER / PERSONNALISATION DES  
TECHNIQUES**

#### MOD 5. LES AAA ATTITUDE ATTRACTION ACTION

- a) Mise en commun des approches de chacun, répertorier points forts, points faibles
- b) Préparer l'entretien / connaissance du client
- c) Entrer en relation
- d) Découvrir le(s) besoin(s) du client valider le besoin du client
- e) Donner le cadre
- f) Répondre aux besoins du client
- g) Conclure l'entretien
- h) Les étapes du scénario commercial
- i) Recommandation

**MISE EN SITUATION : ATELIER / CO-CONSTRUCTION D'UN  
SCÉNARIO / JEUX DE RÔLE**

# PROGRAMME DE FORMATION

## XSENS RELATION COMMERCIALE

### INSTAUREZ UNE RELATION DE CONFIANCE AVEC VOS CLIENTS

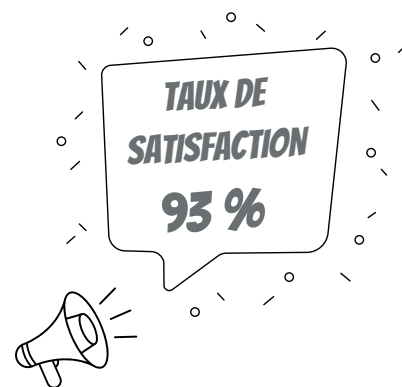


#### PROFIL DE VOTRE FORMATEUR !

Dominique Tremblin, cofondateur de XSENS HD, passionné par l'accompagnement de l'humain : «Développer votre savoir-être afin de pleinement développer votre savoir-faire». 6 ans de développement commercial dans des laboratoires de phytothérapies. Accompagnement individuel depuis 2004. Accompagnement d'entreprises depuis 2013. Naturopathe Heilpraktiker DE. Formateur Consultant certifié. Praticien PNL par Robert Dilts, Process Com, Certifié QVT. Conférencier.



**LA FOLIE EST DE SE COMPORTER DE LA MÊME MANIÈRE  
ET DE S'ATTENDRE À UN RÉSULTAT DIFFÉRENT ...**



#### FINANCEMENT ET PRISE EN CHARGE

Nous sommes certifiés depuis le 18/12/2020 selon le Référentiel National sur la Qualité des actions concourants au développement des compétences mentionné à l'article L.6316-3 du code du travail.

**Nos actions de formation sont ainsi éligibles aux financements OPCO.**

Si besoin, nous vous accompagnons pour toutes vos démarches de financement auprès de votre OPCO ou de votre service des ressources humaines.

#### MODALITÉS ET TARIFS HT

En inter-entreprise : à partir de 1395 € HT / pers / 2 jours

En intra-entreprise : à partir de 1950 € HT/ jour

+ suivi individuel 1 heure M+1 = 250 € HT / personne



#### CONTACT

Votre interlocutrice : **Hélène AUBINEAU 06 66 61 18 65**

Mail : [helene.aubineau@xsens-hd.com](mailto:helene.aubineau@xsens-hd.com)

Organisme de formation - Déclaration d'activité enregistrée  
N° 52440840544 auprès du préfet de région de PAYS-DE-LA-LOIRE