

# COMMUNICATION EFFICACE DANS LA RELATION COMMERCIALE

## Objectifs opérationnels de la formation

- **Comprendre les mécanismes et styles de communication.**
- **Adapter son message** à son interlocuteur.
- **Pratiquer l'écoute active** pour instaurer confiance et compréhension.
- **Gérer objections et situations difficiles avec assertivité.**
- **Communiquer de manière claire et impactante** dans les échanges commerciaux.

## Public cible et pré-requis



### Public cible

Entrepreneurs, créateurs  
d'entreprise, professions libérales,  
artisans, commerciaux



### Pré-requis

Aucun

## Durée et format



### Durée

**1 jour** - 7 heures



### Lieu

Me contacter - possibilité  
dans toute la France



### Modalités

10 personnes max  
En Présentiel

## Méthodologie et approche pédagogique



**Pratique**



**Progressive**



**Interactive**

- **Mises en situation**
- **Études de cas**
- **Travaux individuels**
- **Débriefings**
- **Apports théoriques**

## Suivi post-formation

- **Questionnaire d'évaluation** à chaud et à froid
- **Coaching individuel** (optionnel)
- **Formations complémentaires** : gestion des conflits, conduite de réunion...

## Informations pratiques

- **Délai d'accès** : inscriptions possibles jusqu'à **10 jours ouvrés** avant le démarrage, sous réserve de places disponibles.
- **Handicap** : formation **accessible aux personnes en situation de handicap**. Contactez-moi en amont pour organiser les aménagements nécessaires.
- **Tarif et financement** : tarif sur demande – **formations finançables** via OPCO, CPF ou autofinancement.
- **Modalités d'inscription** : par mail, téléphone ou via le formulaire de contact sur notre site.

## Intervenante

**Virginie YBERT, coach professionnelle et formatrice certifiée**, spécialisée en management d'équipe et développement des softskills. Plus de 20 ans d'expérience en gestion de projet dans l'industrie.



## Partie 1

### Comprendre la communication

- Définir la communication et ses enjeux dans la relation commerciale.
- Identifier les lois du mental qui influencent l'échange.
- Reconnaître les différents canaux de communication et leur impact.
- Mesurer les conséquences d'une communication défailante (incompréhensions, tensions, conflits).
- Identifier son propre style de communication et analyser ses erreurs courantes.



## Partie 2

### Optimiser sa communication

- Appliquer les principes d'une communication claire et efficace.
- Adapter son message au canal préféré de son interlocuteur.
- Développer l'écoute active pour :
  - Faciliter le premier contact,
  - Favoriser la compréhension mutuelle,
  - Construire une relation de confiance durable



## Partie 3

### Gérer ses émotions et interactions difficiles

- Maintenir sa stabilité émotionnelle en toutes circonstances.
- Répondre aux objections avec calme et assertivité.
- Savoir refuser ou reformuler tout en préservant la relation commerciale.