

Développer sa posture commerciale pour valoriser son offre de services



Durée : 2 jours, soit 14 heures
Dates : [info à jour sur la page web](#)
Lieu : [info à jour sur la page web](#)
Frais pédagogiques : [info à jour sur la page web](#)



Didier CORVELLEC,
Consultant senior, Associé
Mandarine CODI (CV disponible
sur demande)



Pourquoi cette formation ?

À la suite de l'évolution de nos contextes (baisse des subventions publiques), le passage du réseau à une logique concurrentielle entraîne un changement de posture des collaborateurs, au contact de son réseau (entreprises, partenaires, etc...).

Vous devez maintenant appréhender la relation client avec les fondamentaux d'une part et d'autre part, apprendre à identifier les besoins du client pour ensuite commercialiser/valoriser les différentes solutions proposées par votre structure.



Objectifs généraux

- Accompagner les collaborateurs dans leur changement de posture vis-à-vis des dirigeants d'entreprises et de leur en fournir les outils et les repères structurants.
- Renforcer les aptitudes relationnelles des collaborateurs afin qu'ils passent d'une logique de réponse à la demande à une logique de réponse aux besoins détectés en proposant les offres de votre structure
- Adopter une posture orientée client (qualités relationnelle, communication, identifier les bonnes pratiques Expérience client)
- Faire percevoir au client la valeur ajoutée apportée par votre structure, dans le cadre d'une relation professionnelle structurée
- Savoir allier et garantir le bon équilibre entre vocation d'intérêt général, développement économique et territorial, et vente de services à ses membres et partenaires



9h00 Café d'accueil

9h30-12h30

Présentation croisées et recueil des attentes

LES PREALABLES - L'identification de repères structurants

- Les approches dynamiques
- La résistance au changement
- L'accompagnement et le contrôle

L'approche globale de l'entreprise - DÉTECTER LES BESOINS

- La posture du conseiller
- Réussir la phase d'inclusion
- Le fonctionnement d'une entreprise dans les phases clés
- Une approche globale à 360°
- La construction du plan d'actions opérationnel

12h30- 14h00

Déjeuner (repas non compris dans le prix de la formation)

14h00 – 18h00

Les typologies de situation et les approches adaptées :

- Entreprises
- Dirigeants
- Et modalités d'accompagnement appropriées

L'offre globale de services :

- Les produits phares de cette période
- Les éléments d'une commercialisation efficiente pour des entreprises confrontés à des difficultés ou en développement
- Les points forts et axes d'amélioration
- Construire une fiche produit simplifiée



9h00-12h30

Tour de table initial : les acquis de la veille et attentes

Travail sur la base des facteurs de succès de la relation avec les dirigeants d'entreprise / les différentes phases de l'entretien

- Construire une dynamique / Alternier écoute et parole
- Renforcer son niveau d'écoute / S'appuyer sur l'expression du chef d'entreprise
- Cibler les contenus de l'intervention / calibrer son message
- Confirmer les points d'accord et de compréhension / Consigner
- Partage de l'expérience des participants
- Points d'attention personnels

12h30- 14h00 Déjeuner (repas non compris dans le prix de la formation)

14h00 – 17h30

Le positionnement de l'accompagnant dans son réseau d'acteurs

- Les rôles de l'accompagnant et les différentes postures d'intervention
- Les notions de cadre et de structuration d'une relation de conseil sur les besoins
- La clarification des injonctions et la place des actions
- Identification de situations vécues et application des principes de la posture d'accompagnement
- Diagnostic personnel / croisé
- La capitalisation des pratiques / expérience clients
- Les points forts et faibles
- Les axes d'amélioration / générer des boucles d'apprentissage
- Le plan d'action à court terme



Prérequis éventuels : aucun



Public visé :

- Équipe d'animation des pôles et clusters
- Administrateurs et membres des clusters
- Membres de Collectivités, Chambres consulaires, Administration, Universités, CRITT...
- Chargés de mission ou agents de développement territorial



Méthode pédagogique

Une pédagogie inversée très efficace en formation continue qui consiste à alterner pour chaque séquence : courte explication théorique, mise en pratique sur votre projet puis échanges et confrontation avec l'expérience du formateur (pratiques personnelles, benchmark) en entre vous (partage de pratiques et d'expériences).



Moyen d'évaluation

L'évaluation consiste à s'assurer que les objectifs fixés par l'organisme de formation ont été remplis par rapport aux objectifs propres du stagiaire et dans une perspective d'évolution des pratiques professionnelles. Ainsi une évaluation écrite de l'action de formation est systématiquement distribuée aux stagiaires en fin de session qui font une évaluation au regard de plusieurs critères :

- Notation du contenu de la formation par rapport à leurs besoins initiaux
- Notation du déroulé et du séquençage de la journée de formation
- Notation de l'animation générale
- Notation de la pédagogie et de la facilité des transmissions
- Notation des conditions matérielles et d'accueil
- Description des points positifs et négatifs de la formation
- Description des acquis qu'ils souhaitent appliquer à leur pratique professionnelle

Ces évaluations sont en permanence prises en compte dans l'adaptation des formations mises en œuvre. Le préalable consiste en un tour de table en début de journée, animé de façon à identifier les besoins du stagiaire. Le même tour de table en fin de journée permet de mesurer l'évolution des connaissances/techniques acquises grâce à la formation et d'évaluer les changements de comportement qu'elle pourra permettre dans la pratique professionnelle du stagiaire.



Validation / Sanction de la formation

La validation est attestée par les fiches de présences de la formation et délivrance d'une attestation de participation par France Clusters sur demande uniquement.



Accès aux personnes en situation de handicap

Les formations France Clusters sont ouvertes et accessibles aux personnes en situation de handicap. Nous contacter si besoin : formation@franceclusters.fr / 04 78 54 67 09



Mise à disposition des ressources pédagogiques

Les ressources pédagogiques sont transmises aux participants sur demande et peuvent revêtir différentes formes selon les formations : transmissions des supports pédagogiques par mail, impression des supports pédagogique le jour J, ou mise à disposition des supports pédagogiques dans des espaces en ligne. Cela sera précisé aux participants pendant la formation.

Information aux publics bénéficiaires

Nos [conditions générales de ventes](#) ainsi que notre [règlement intérieur](#) sont disponibles.