

## **Boostez votre impact commercial en pharmacie Grâce au service ADV / Service client**

### **LES OBJECTIFS DU PROGRAMME**

- Renforcer son assertivité dans le face à face client avec une argumentation orientée pharmacien.
- Prendre conscience de son potentiel en verbal et non verbal dans le face à face et oser la confrontation positive.
- Améliorer la collaboration avec l'équipe terrain.

### **LES MÉTHODES PÉDAGOGIQUES**

- Feedbacks immédiats à l'issue des ateliers.
- Partages d'expériences avec les participants.
- Apports sur la vente à distance, l'argumentation, le traitement des objections et le leadership.

### **Coaching**

#### **POUR ANCRER LA SESSION**

Fortement conseillé pour valider les acquis, chaque participant ayant suivi une formation pourra être évalué afin de définir les plans d'action dans leur contexte professionnel. Ces démarches peuvent être complétées par un accompagnement personnalisé centré sur la mise en œuvre de nouvelles compétences.

**Devis à la demande : [nous contacter : s.amrani@arkose.net](mailto:s.amrani@arkose.net)**

### **NOTRE FORMATEUR**



**Stanislas SIMON**  
Ex Cadre commercial  
Spécialisé dans les techniques de  
vente et le management

**POPULATION CONCERNÉE : CETTE FORMATION EST DESTINÉE AUX ÉQUIPES SERVICE CLIENT ET ADV EN SUPPORT OU EN REMPLACEMENT DE LA FORCE DE VENTE TERRAIN.**

**PRE-REQUIS : Première expérience de la vente par téléphone.**

*être motivé pour se développer et re-challenger ses habitudes au quotidien*

*Si vous êtes en situation de handicap ou de santé qui impacte le suivi de la formation :*

*contacter notre référent par mail : [referent-handicap@arkose.net](mailto:referent-handicap@arkose.net)*

## J1 : BOOSTER SON EFFICACITÉ FACE AU CLIENT

- la préparation mentale : pour augmenter son succès dans le face à face client
- Travailler le questionnement spécifique à l'officine
- Comment améliorer la puissance du système d'argumentation
- Affûter les réponses à produire face aux objections les plus fréquentes
  
- Succession d'ateliers pour mettre en pratique les acquis de la session.

## J2 LES TECHNIQUES DE COMMUNICATION A DISTANCE

- Apprendre à se synchroniser avec soi et son interlocuteur.
- Avant / Pendant / Après un rendez-vous téléphonique. Comment créer un process d'amélioration continue
- Succession de mini ateliers pour prendre conscience de l'importance du para-verbal et du démarrage du rendez vous.

### EXEMPLE D'ATELIERS:

- Mettre de l'intention (Contact), Être persuasif (Argumentation, traitement des objections), oser le silence pour mieux communiquer, respirer, accepter la situation de l'autre, justesse et congruence, savoir dire non avec assertivité.

### Mises en situation

- Placer systématiquement le client/son interlocuteur au cœur de la vente
- Faire de son client/interlocuteur un partenaire, développer le leadership à distance
  
- Les participants passent à tour de rôle et bénéficient d'un debriefing croisé.
  - Identifier les 1 ou 2 points clés qui peuvent faire la différence et qu'il faudrait travailler.
  - Compléter la liste des questions les plus pertinentes, avec ses propres mots.
  - Mesurer le chemin parcouru et celui qu'il reste à parcourir...
  - Lister les axes prioritaires de développement à travailler avec les managers
  
- Conclusion : engagements individuels et création d'une carte mentale qui résume les outils à disposition en fonction des situations.



**NOUS CONSULTER**



**DE 9H30  
À 17H30**

**2 JOURS**

**14 HEURES  
PRÉSENTIELLES**



**1 430 € HT  
SUPPORT,  
DÉJEUNERS INCLUS**



**PARIS**



**QUIZ  
D'ÉVALUATION**



**QUESTIONNAIRE  
DE SATISFACTION**