

---

## Programme de Formation

---

# L'Excellence relationnelle au service du développement commercial Niveau 2

---

### Organisation

---

**Durée :** 10 heures et 30 minutes

**Mode d'organisation :** Présentiel

---

### Contenu pédagogique

---



#### **Public visé**

Gérants et Référénts recrutement, Consultants recrutement, Responsables de développement commercial, Responsables d'agence d'emploi



#### **Objectifs pédagogiques**

- Adopter une posture de partenaire stratégique auprès des clients entreprises.
- Développer une relation de confiance durable avec les interlocuteurs clés.
- Identifier les leviers relationnels qui favorisent la fidélisation et le développement commercial.
- Gérer les situations relationnelles complexes avec professionnalisme et assertivité.



#### **Description**

##### **Jour 1 : Maîtriser la relation client entreprise**

- Introduction : objectifs, attentes, positionnement du rôle commercial.
- Comprendre les attentes des clients entreprises : cartographie, critères de choix.
- Les piliers de la relation commerciale durable : crédibilité, fiabilité, proximité.
- La posture commerciale d'excellence : écoute active, posture de conseil.
- Créer un impact dès le premier contact : trame de prise de contact, première impression.

##### **Jour 2 : Développer et sécuriser la relation client dans la durée**

- Fidéliser par la relation : plan relationnel, signaux faibles.
- Le relationnel au bénéfice du développement commercial : opportunités, prescription interne.
- Gérer les tensions et les situations sensibles : posture, assertivité, transformation de crise.
- Plan d'action individuel : axes de progrès, engagements.



#### **Prérequis**

Avoir validé la formation "Les fondamentaux du travail temporaire"



### **Modalités pédagogiques**

La formation repose sur une alternance entre les apports méthodologiques, les mises en situations et exercices pratiques. La pédagogie participative repose sur les expériences des stagiaires. Un support de cours numérique est communiqué aux stagiaires.



### **Moyens et supports pédagogiques**

- Plateforme digitale pour chaque apprenants
- Apports ciblés et concrets.
- Mises en situation issues du terrain.
- Co-développement entre les stagiaires
- Feedbacks individualisés.

*Pour toute assistante technique et/ou pédagogique, vous pouvez nous contacter au 05 31 61 36 59  
ouinscriptions@agado-formation.fr*



### **Modalités d'évaluation et de suivi**

- Auto-positionnement en amont et après la formation
- Validation des acquis en fin de formation



### **Informations sur l'accessibilité**

Nous pouvons accueillir tout stagiaire en situation de handicap ou ayant un besoin spécifique d'aménagement de la formation.  
Afin d'évaluer ensemble les adaptations nécessaires en amont, nous vous invitons à contacter :  
referent.handicap@agado-formation.fr



### **Profil du / des Formateur(s)**

Les formateurs sont des experts du travail temporaire.