

# Programme de Formation : Communication d'une Unité Commerciale

Cette formation vise à améliorer la communication interne et externe au sein d'une unité commerciale, en renforçant les compétences des participants dans les domaines de la relation client, de la gestion des informations commerciales et de la collaboration au sein des équipes.

## Objectifs pédagogiques

- Comprendre les enjeux de la communication au sein d'une unité commerciale.
- Développer des outils et techniques pour une communication efficace avec les clients.
- Améliorer la communication interne pour renforcer la collaboration entre les équipes.
- Mettre en place des stratégies adaptées pour optimiser la satisfaction client et les performances commerciales.

## Public visé et prérequis

Public visé : Responsables d'unité commerciale, managers, employés d'une unité commerciale, ou toute personne souhaitant améliorer ses compétences en communication commerciale.

Prérequis : Aucun prérequis n'est nécessaire pour participer à cette formation.

## Programme détaillé

### ***Jour 1 : Les fondamentaux de la communication commerciale (7 heures)***

- Introduction aux enjeux de la communication dans une unité commerciale.
- Techniques de communication orale et écrite : principes et outils.
- Identifier les besoins et attentes des clients.
- Adopter une posture professionnelle et empathique dans les échanges.

### ***Jour 2 : Communication interne et travail en équipe (7 heures)***

- Les clés de la communication interpersonnelle dans une unité commerciale.
- Favoriser la collaboration grâce à des outils et méthodes adaptés.
- Gestion des conflits : prévenir et résoudre les désaccords.
- Mise en pratique : exercices de communication interne.

### ***Jour 3 : Stratégies de communication externe et digitale (7 heures)***

- Développer une communication client efficace via les outils numériques.
- Stratégies pour fidéliser les clients grâce à une communication proactive.
- Gestion de l'image de l'unité commerciale sur les réseaux sociaux.
- Plan d'action personnalisé pour optimiser la communication commerciale.

## Modalités pédagogiques

Cette formation repose sur une pédagogie active, incluant des mises en situation, des études de cas et des exercices collaboratifs. Les supports pédagogiques incluent des présentations, vidéos et outils numériques adaptés aux besoins des participants.

## Modalités d'évaluation

Les acquis des participants sont évalués via des mises en situation, des exercices pratiques, et des questionnaires.  
Une attestation de fin de formation est délivrée à l'issue de la formation.

## **Informations pratiques**

Durée : 21 heures (3 jours)

Tarif : Sur devis

Lieu : En distanciel ou présentiel selon les besoins

Contact : [contact@coalcompetences.fr](mailto:contact@coalcompetences.fr)