



Consolider sa posture commerciale à l'ère de l'IA

Et si l'IA m'aidait à être (encore) plus proche de mes clients ?

Votre contexte

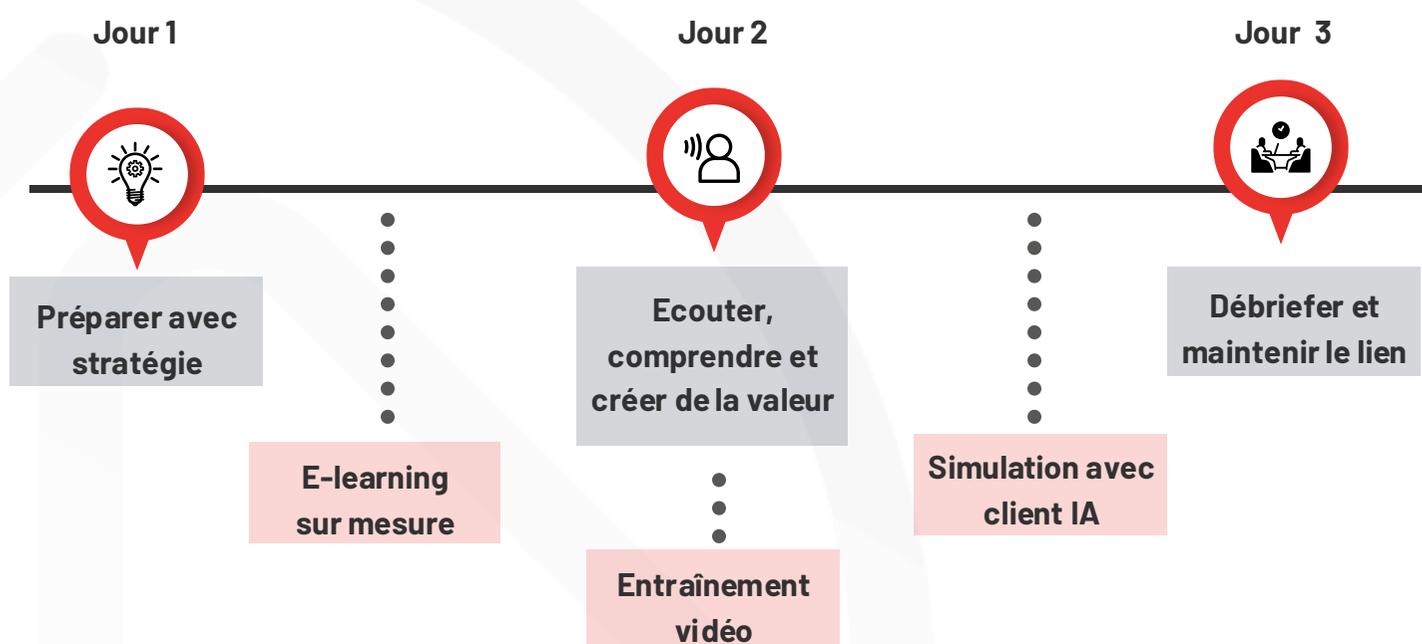
Dans un marché **sous pression**, les équipes commerciales doivent **changer de posture. Finie l'approche produit**. Ce qui fait la différence aujourd'hui, c'est **l'écoute, l'analyse**, la capacité à **comprendre vraiment le client** – même ce qu'il **ne dit pas**.

- **Avant le rendez-vous** : se préparer avec méthode, analyser les enjeux, décrypter l'écosystème client. L'IA permet d'aller **plus vite et plus loin** dans la recherche d'infos, pour arriver avec une **vision claire, orientée solution**.
- **Pendant l'échange** : créer un vrai dialogue. **Écouter, questionner, reformuler, argumenter avec impact**. Grâce à l'IA, le **compte-rendu se rédige en temps réel** : le commercial reste **concentré à 100 % sur la relation humaine**.
- **Après le rendez-vous** : maintenir le lien, rebondir sur les signaux faibles, transformer les imprévus en opportunités. L'IA aide à **personnaliser le suivi, détecter les alertes, et adapter les actions**.

Dans ce contexte, renforcer la posture commerciale, c'est aussi **apprendre à collaborer avec l'IA**. Pour gagner en efficacité, mais surtout pour se recentrer sur l'essentiel : **la relation client**.

Notre solution

Un parcours structuré en trois temps forts pouvant être complété d'expériences digitales innovantes.



Les + de cette formation

Nous concevons un programme **sur-mesure** pour répondre à vos enjeux et contraintes organisationnels.

1. Aligner les équipes sur une posture orientée client

Passer d'une logique produit à une approche conseil fondée sur l'écoute, l'analyse et la co-construction de solutions.

1. Renforcer l'impact des rendez-vous commerciaux

Structurer les échanges pour révéler les besoins cachés et construire une relation de confiance durable.

1. Fidéliser en accompagnant dans la durée

Valoriser chaque interaction. Faire de l'accompagnement un vrai moteur de performance.

1. Intégrer l'IA pour mieux se concentrer sur l'humain

L'IA prend en charge la prise de notes et le suivi. Le commercial reste pleinement présent, à l'écoute du client.

Public visé par la formation

- Commerciaux terrain / sédentaires
- Key Account Managers / Responsables Grands Comptes
- Responsables commerciaux / Chefs de vente
- Managers commerciaux de proximité
- Chargés d'affaires / Technico-commerciaux
- Experts métier en lien avec le client

Modalités de formation

- **Formation INTRA** organisée sur mesure.
- **10 participants** max. / groupe
- **3 jours**, soit 21h
- **Formation en salle ou classe virtuelle** avec accès en option à des solutions digitales pour augmenter l'impact de la formation.

Prérequis recommandés

Pour maximiser l'efficacité de la formation, nous recommandons les prérequis suivants :

- **Avoir une première expérience** dans la vente ou la relation client
- **Être prêt à s'impliquer activement** dans les ateliers, mises en situation et retours d'expérience
- **Avoir envie de challenger sa posture** pour la faire évoluer vers plus de stratégie, d'impact... et d'intelligence augmentée.

Objectifs pédagogiques

A l'issue de la formation, les apprenants seront capables de :

- **Comprendre les fondamentaux d'une approche client en identifiant les attentes explicites et implicites.**
- **Adapter leur discours selon la typologie de client, le contexte et les besoins du client.**
- **Utiliser les différentes IA comme un appui pour mieux se préparer, rester concentré sur la relation, et personnaliser le suivi.**
- **Adopter une posture proactive, empathique et orientée durablement vers les solutions.**

Contenu de la formation

THÈME 1 — AVANT le RDV : S'appuyer sur **l'IA générative** pour une préparation stratégique



- Identifier automatiquement les acteurs clés et actualités concernant le client ou son marché en croisant les données.
- Incarner une posture orientée client et solution, éclairée par l'analyse intelligente des besoins.
- Cartographier la dynamique des acteurs clés pour anticiper les influences et les motivations.
- **Avec l'IA : gagner du temps, identifier les signaux clés, anticiper les objections.**

THÈME 2 — PENDANT le RDV : Utiliser le **Speech to Text** pour créer un échange à forte valeur



- Déléguer la prise de note à l'IA afin de se focaliser sur les signaux verbaux, non verbaux et paraverbaux du client.
- Favoriser l'écoute active et adapter son discours à l'interlocuteur en priorisant le contact humain.
- Tirer avantage de l'IA pour réellement porter son attention sur le client et comprendre ses besoins.
- **Avec l'IA : laisser l'outil capter et restituer les échanges pour que le commercial se concentre sur ce qui compte : l'humain.**

THÈME 3 — APRÈS le RDV : Mobiliser **l'IA générative** pour un accompagnement efficace et durable



- Générer un compte rendu structuré et clair, mêlant explicite et implicite, pour personnaliser les échanges.
- Gagner du temps en anticipant les différents scénarios de suivi grâce à l'IA afin de le réinvestir dans le client.
- Obtenir un feedback réflexif et continu grâce à l'IA pour identifier ses axes de progrès.
- **Avec l'IA : générer des relances personnalisées, détecter les signaux d'alerte, optimiser le plan d'action.**

Méthodes pédagogiques

Une approche pragmatique, centrée sur l'apprenant et son quotidien, où sont combinés :

- Apports de contenus et exemples d'un formateur expérimenté dans des missions commerciales orientées client
- Ateliers d'intelligence collective et temps de réflexion entre pairs autour de situations réelles (démonstration - analyse - partage de pratiques)
- Entraînement avec des outils métiers opérationnels (mise en situation - training)

Modalités d'évaluation

- Evaluation des connaissances initiales et finales via un QCM et évaluation de la progression sur les différents objectifs de formation via une grille d'auto-positionnement.
- Evaluation de la satisfaction à chaud via un questionnaire en ligne.
- Evaluation à froid du transfert des apprentissages en situation de travail via un questionnaire en ligne ou lors d'un l'atelier RETEX à J+ 3 mois.
- Remise d'un certificat de réalisation en fin de formation.

Nos convictions

Bien préparé, mieux ciblé

Comprendre les enjeux, croiser les données, anticiper les attentes. Une bonne préparation = un rendez-vous percutant.

Le client, pas le produit

C'est en écoutant vraiment qu'on capte les vrais besoins, même ceux qui ne sont pas dits. Une posture centrée client fait toute la différence.

Avec l'IA, plus d'humain

L'IA automatise la prise de notes et le suivi. Le commercial reste pleinement présent, concentré sur la relation. Moins d'administratif, plus d'impact.

Budget de la formation	Parcours socle	Avec E-Learning	Avec Accompagnement
3x 1 jour en présentiel ou 6x 0,5 jour en classe virtuelle	✓	✓	✓
E-learning sur-mesure en intersession J1-J2	-	✓	✓
Entraînement vidéo	-	✓	✓
Simulation avec client IA	-	✓	✓
RDV individuel avec un expert Kronos	-	-	✓
Tarif indicatif	1850 € HT / jour	Nous contacter	

Modalités et délai d'accès

Sur demande via le formulaire « nous contacter » sur notre site www.kronos.fr, par mail cvanhille@kronos.fr ou par téléphone 06 71 40 19 88.

Entre 1 et 3 mois de délais entre le moment où la proposition est acceptée et le début de la formation.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

- Merci de nous informer sur les situations de handicap afin d'adapter les modalités pédagogiques aux objectifs de la formation.
- En collaboration avec une Ressource Handicap Formation (Agefiph), un référent handicap Kronos met en place des solutions adaptées pour compenser les conséquences du handicap et assurer des conditions d'apprentissage inclusives.
- Contact référent handicap : bperes@kronos.fr

En savoir plus ?

Contactez Clémence Vanhille – cvanhille@kronos.fr – 06 71 40 19 88