FAIRE EVOLUER SES COMPETENCES COMMERCIALES

Date de mise à jour du programme : 03/05/2021

PUBLIC :

Commerciaux, Technico-commerciaux, Assistants commerciaux, Service Relation Client

PRE-REQUIS :

Avoir réalisé l'auto diagnostic et communiquer les résultats en amont de la formation

OBJECTIFS :

- Bien comprendre le/les processus d'achat dans le parcours client
- Identifier et maîtriser les différentes étapes de l'entretien de vente
- Améliorer sa communication pour mieux cerner les besoins client
- Traduire son offre en bénéfices client et l'argumenter
- Transformer une objection en élément positif
- Identifier le moment opportun pour conclure et s'engager conjointement

DUREE ET LIEU :

2 jours soit une durée de 14 heures
Lieu d'animation : sur site client ou dans nos locaux à Mérignies ou à distance

METHODES :

L'approche du formateur est de concevoir des modules comme de espaces de croissance individuelle et collective des participants. L'intention est que chacun(e) prépare et optimise ses actions pour un résultat attendu directement opérationnel.
La participation et l'interaction pour créer les conditions favorables à la prise de conscience et l'appropriation :

- Structurer l'apprentissage autour de la création d'expériences d'apprentissage au lieu du contenu
- Favoriser l'apprentissage informel qui nécessite l'ouverture à de nouvelles situations et une interaction profonde entre les participants et avec le formateur qui a aussi un rôle de facilitateur

VALIDATION :

QCM de validation finale

TYPE D'ACTION :

Acquisition et entretien de connaissances

DEROULE DE LA FORMATION :

1- CONTEXTE DE L'ENTRETIEN DE VENTE

- L'importance de la vente dans le processus marketing et commercial
- La vente à des professionnels (B2B) et la vente aux particuliers (B2C)
- Se préparer (dans la tête et dans la pratique)
- Le rôle et la valeur ajoutée du commercial
- Attirer l'attention de l'interlocuteur et susciter son intérêt
- Connaître les phases d'un entretien de vente

2- LA COMMUNICATION ET L'ASSERTIVITE, RESSOURCES CLE POUR GAGNER EN EFFICACITE

- Développer son écoute active
- Engager une relation positive et rassurante
- Travailler son assertivité : identifier ses propres besoins et motivations

3- **FOCUS SUR LES ETAPES CLE : LA DECOUVERTE DES BESOINS ET DES MOTIVATIONS DE VOTRE INTERLOCUTEUR**

- Définir les incontournables d'une découverte efficace
- Approfondir les techniques fondamentales
- Comment créer des conditions favorables d'une expérience positive (préparation, argumentaire….)

4- **FOCUS SUR LES ETAPES CLE : L'ARGUMENTATION ET TRAITEMENT DES OBJECTIONS**

- Etablir les types d'arguments et analyser leur impact
- Concevoir une argumentation claire, concise et évolutive
- Identifier les types d'objections et les anticiper

5- **FOCUS SUR LES ETAPES CLE : LA PROPOSITION COMMERCIALE ET LA SIGNATURE**

- Formaliser une proposition : offre complète inclus prix et conditions
- Déceler les signes qui montrent qu'il est temps de conclure
- Obtenir un engagement et signer le contrat
- Suivi et pilotage … une nouvelle relation se crée … celle de la fidélisation

Toutes les notions seront abordées à travers des jeux de rôles, quizz, ateliers …

6- **QCM**

- QCM complété par les stagiaires
- Correction apportée en groupe

7- **REMPLISSAGE DE L'ENQUETE DE SATISFACTION**

Modalités de déroulement et moyens pédagogiques :

- Evaluation au préalable des participants
- Formation en présentiel avec un formateur expert sur site client ou dans nos locaux (mentionné sur la convention)
- Un pc par participant (si besoin maximum 6 personnes)
- Fiches techniques numérisées transmises à chaque participant