



COMMERCIAL POUR NON-COMMERCIAUX

VN15 4 jours (28h) 2 190,00 €^{HT}

Objectifs

Perfectionner ses attitudes dans la relation avec les clients en toute circonstance • Intégrer les basiques de la vente et de la négociation • Collaborer efficacement avec tous les services internes de l'entreprise

Profil Stagiaire(s)

Cette formation en commercial s'adresse aux salariés sans expérience préalable de la vente, étant en contact téléphonique ou physique avec le client

Pré-requis

Cette formation ne nécessite aucun pré-requis

Profil animateur(s)

cette formation est animée par un expert en développement commercial



PROGRAMME

La prise de conscience

Qu'est-ce qu'un acheteur, un client ?
Pourquoi le client est-il devenu le premier employeur pour les salariés ?
Les missions, les compétences et qualités nécessaires pour être un commercial performant

Mieux se connaître pour mieux négocier

Étudier ses attitudes face à un client
Test de Chalvin et autodiagnostic
Développer son assertivité
Découvrir ses points forts et ses axes d'amélioration

Connaître son entreprise pour mieux en parler

" Nous sommes tous les ambassadeurs de notre entreprise "
Savoir parler positivement de son entreprise : verbes d'action, chiffres, dates, résultats...
Bien connaître l'offre de son entreprise

Préparer ses entretiens

Se fixer des objectifs ambitieux et réalistes
Maîtriser en toute circonstance la présentation de son entreprise et de son offre
Maîtriser la phrase d'accroche (prise de rendez-vous)
Construire l'argumentation
Prévoir les objections et les réponses

Prendre rendez-vous

Les techniques de prise de rendez-vous

Développer les étapes de l'entretien

Passer les barrages et répondre aux objections
Conclure positivement

Maîtriser les différentes phases de l'entretien

Prendre contact :
. faire bonne impression
. donner une image de soi et de son entreprise professionnelle
Découvrir son client :
. ses besoins et ses motivations (SONCAS)
. poser des questions pertinentes

Contactez-nous

Conseiller formation
09 88 66 10 00
inscriptions@demoss.fr

Nos promotions

2023 - Promotion 1 à Paris :
23 - 24 oct. 2023
13 - 14 nov. 2023



COMMERCIAL POUR NON-COMMERCEAUX

VN15

4 jours (28h) 2 190,00 €^{HT}

- . développer l'empathie
 - . créer un climat de confiance et le sécuriser
 - . reformuler
- Faire une proposition adaptée et l'argumenter :
- . la méthode " CAB "
 - . mettre en avant les avantages et les bénéfices de la solution
- Comprendre et gérer les freins : répondre efficacement aux objections
- Maîtriser les techniques de base de négociation :
- . comprendre les enjeux de son client
 - . évaluer le profil de son interlocuteur et ses comportements
 - . connaître les points négociables, non négociables, les limites
 - . adapter son argumentation
- Conclure et prendre congé :
- . confirmer les points d'accord
 - . laisser une dernière impression positive
 - . s'inscrire dans la durée

Gérer les situations difficiles

- Maîtriser ses émotions sans se déstabiliser face au client
- Les mécanismes du stress
- Les techniques pour mieux le gérer
- Évoluer d'une logique " passé = problème " à une logique " futur = solution "

Coopérer avec les autres services de son entreprise

- Passer le relais à tous les services (commercial, administratif...)
- Définir " qui fait quoi et comment "
- Prévenir le client pour le sécuriser

Compléter la formation avec les modules e-learning inclus :

- découvrir les attentes du client et bâtir une bonne synthèse
- découvrir les attentes de mon client grâce aux techniques d'écoute active

Méthodes pédagogiques & Evaluation

Les sessions "À distance" sont réalisées avec l'outil de visioconférence Teams, permettant au formateur d'adapter sa pédagogie.

Suivi & Evaluation

Pour assurer un suivi individuel, Demos a mis en place 2 types d'évaluation :

Une évaluation de compétences en ligne en début et en fin de formation qui peut prendre différentes formes selon le contenu de la formation suivie : Tests d'évaluation des acquis, cas pratiques, mises en situation, soutenance devant un jury pour les formations à finalité certifiante.

Une évaluation de la satisfaction de chaque stagiaire est réalisée en ligne. Cette évaluation est complétée par l'appréciation du formateur à l'issue de chaque session.

Ressources pédagogiques

Support de formation, exercices...

Moyens techniques

Nos centres de formation DEMOS, accessibles aux personnes à mobilité réduite, sont tous équipés :

- Salles de formation lumineuses, spacieuses, design, ergonomiques, mobiles et équipées d'écrans plasma, de PC portables/fixes si nécessaire à la formation suivie
- Accès au wifi haut débit sur l'ensemble des lieux
- Espace de colearning et webcorners
- Cafés, collations et rafraîchissement sont offerts

Les sessions "A distance" sont réalisées avec l'outil de visioconférence Teams, permettant au formateur d'adapter sa pédagogie.



COMMERCIAL POUR NON-COMMERCEAUX

VN15

4 jours (28h) 2 190,00 €^{HT}

En complément

Après cette formation vous pourrez suivre :

- Traiter les Objections et Conclure ses Ventes (Closing) : Entraînement Intensif