

PROFESSION : COMMERCIAL (PARCOURS PRO CERTIFIANT*)



MV36

10 jours (70h) 3 650,00 €^{HT}

Objectifs

Acquérir une culture commerciale et une meilleure connaissance de soi pour mieux convaincre • Maîtriser l'ensemble des techniques et outils visant à améliorer la prospection • Savoir mener l'entretien de vente pour augmenter le CA et fidéliser ses clients

Profil Stagiaire(s)

tout commercial qui intègre une nouvelle entreprise ou toute personne appartenant à un autre service souhaitant évoluer vers une carrière commerciale

Pré-requis

Cette formation Commerciale ne nécessite pas de pré requis.

Profil Animateur(s)

cette formation Commerciale est assurée par un spécialiste en négociation, expert en développement commercial



PROGRAMME

MODULE 1

Formation Pratique des Commerciaux

Le métier de commercial

Identifier les attentes des entreprises clientes vis-à-vis d'un commercial

Etre « orienté client »

Définir les missions du commercial, les structurer

Prospecter efficacement

Identifier les critères de ciblage pertinents

Les étapes de la prospection

Préparer sa prospection, ses appels, ses entretiens : objectifs et stratégie

Anticiper les objections et difficultés éventuelles : passer le « barrage secrétaire »

Le tableau de bord SPANCO

Valoriser sa prise de contact

Travailler le fond et la forme dans la prise de contact

Démarrer un entretien de vente en créant un climat positif

Préparer sa visite

Cibler les 4S :

. Synthèse des informations

. Sélection des objectifs

. Stratégie et enjeux

. Supports et outils

Rechercher les besoins et explorer les motivations profondes

Structurer sa découverte

Utiliser les bonnes questions

Reformuler les motivations du client

Faire émerger les objectifs et les problèmes à résoudre

Explorer les motivations profondes du client

Construire avec son client la solution adaptée

Associer le client à la recherche d'une solution

Structurer et démontrer les bénéfices de la solution : bâtir son argumentation

Présenter et mettre en adéquation le prix et les motivations profondes du client

Contactez-nous

Conseiller formation

09 88 66 10 00

inscriptions@demoss.fr

Nos promotions

2022 - Promotion 1 à Paris :

22 - 23 sept. 2022

24 - 25 oct. 2022

3 - 4 nov. 2022

24 - 25 nov. 2022

8 - 9 déc. 2022

Traiter les objections et engager le client

Appliquer une méthode efficace de traitement des objections : la méthode CRAC
Se servir des objections pour mettre en avant la valeur de l'offre
Rebondir sur les objections pour mieux argumenter

Savoir conclure

Conclure aux premiers signaux d'achat
Utiliser une technique de conclusion adaptée à la situation

Savoir fidéliser

Identifier les actions de fidélisation adaptées
Créer de la valeur dans le suivi client
Les 10 étapes de la fidélisation
S'inscrire dans le temps et le calendrier client

Compléter la formation avec les modules e-learning :

- préparer efficacement ses entretiens commerciaux grâce à la PNL
- mener des entretiens commerciaux efficaces grâce à la PNL

MODULE 2

Formation : Prospecter et Gagner des Clients - Entraînement Intensif

Préparer la prospection

Définir les objectifs, les cibles, les marchés dans le cadre de la politique commerciale de son entreprise

Rechercher les prospects :

- . recherche de fichiers
- . analyse, segmentation et tests

Préparer son argumentaire

Connaître les stratégies de prospection et leurs outils

Aller vers le prospect : le mailing, le téléphone, la prospection directe, Internet
Faire venir le prospect : les salons professionnels, les réunions prospects, les VIP
S'inviter chez le prospect : la recommandation, l'essai gratuit

Maîtriser la prospection téléphonique

Découvrir les clés de la communication téléphonique

Prendre RDV : techniques et méthodes

Baliser les étapes de l'entretien

Construire la phrase d'accroche

Passer les barrages secrétaires

Répondre aux objections :

- . objections prix
- . objections disponibilité
- . objections qualité

Savoir conclure positivement

Maîtriser la prospection physique

Conduire un premier entretien

Identifier les principes de la communication

Découvrir la technique des 4C : Connaître, Communiquer, Convaincre, Conclure

Découvrir les étapes clés de l'entretien

Développer un climat de confiance

Savoir être à l'aise pour mettre à l'aise

Découvrir les premiers mots qui font vendre

Exercer un suivi rigoureux

- Elaborer une liste des clients potentiels
- Relancer téléphoniquement pour vendre ou reprendre un RDV
- Suivre régulièrement les prospects
- Qualifier en permanence les informations recueillies

Compléter la formation avec les modules e-learning offerts :

- préparer ses entretiens de prospection et de vente par téléphone
- mener ses entretiens de prospection et de vente par téléphone

MODULE 3

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

Argumenter avec efficacité

- Savoir se présenter ainsi que sa société
- Valoriser l'offre de sa société
- Savoir décrypter la demande client
- Développer un process de vente cohérent et rapide
- Repérer les objections et leurs justifications en fonction des étapes de la démarche commerciale

S'ajuster à ses interlocuteurs avec finesse

- Renforcer sa crédibilité par l'adaptation de son discours
- Décrypter les besoins: les règles d'or de l'écoute active
- Comprendre l'objection technologique, organisationnelle, financière, relationnelle, concurrentielle
- Adopter argumentaire et contrargumentaire appropriés par type d'objections
- Acquérir des réflexes permanents
- Analyser sa pratique commerciale professionnelle et celle des autres
- Focus sur l'objection prix
- Instaurer une relation éthique

Renforcer l'impact de son argumentation

- Identifier les motivations de son interlocuteur et son niveau de décision
- Gérer les côtés irrationnels de l'offre
- S'affirmer commercialement
- Présenter des arguments quantitatifs et qualitatifs
- Argumenter de façon ciblée et n'utiliser que ce qui est nécessaire
- Utiliser les leviers de l'influence pour conclure

Valoriser son offre par le talent oratoire

- Les techniques oratoires qui font la différence
- Un script commercial cohérent
- Optimiser sa communication pour gagner de l'impact : voix, élocution, gestuelle efficace

Entraînement sur le closing

- Collecter les signaux d'adhésion
- Repérer les facteurs d'achat
- Récapituler les avantages et inconvénients
- Valider l'offre adaptée et négociée
- Obtenir des engagements concrets
- Choisir le bon moment
- Engager le client vers l'achat
- Conclure

Compléter la formation avec les modules e-learning offerts :

- comprendre et maîtriser l'art d'argumenter et de répondre aux objections
- savoir conclure ses ventes avec succès
- maîtriser l'art de l'écoute active

MODULE 4

Commerciaux : Augmentez vos Résultats en Entretien de Vente

L'importance cruciale de la préparation

Les incontournables pour trouver le bon positionnement

- . la synthèse des informations client
- . la sélection des objectifs de visite
- . la stratégie et tactique de vente
- . les supports et outils nécessaires

Construire le plan d'entretien et aller au-delà des attentes exprimées vs les enjeux du client

Les facteurs clés de succès et outils pour une prise de contact efficace

Faire la différence dès les premiers instants par « la bulle de confort »

Développer ses talents de communicant en se centrant sur le client par l'empathie

Synchroniser sa communication pour gagner en impact et instaurer un climat favorable à l'échange

Avancer pas à pas vers un diagnostic approfondi et de valeur

Explorer et rechercher les besoins par :

- . la résolution d'un problème
- . la résolution de ses souhaits
- . la réponse à un besoin
- . la satisfaction de sa motivation

L'enchaînement des questions par les faits, les opinions, le changement et l'action

Apprendre à lire entre les mots et décrypter les réponses pour identifier les besoins « au-delà des besoins »

Passer de l'argumentation à la persuasion

Comprendre et utiliser les principaux leviers de l'influence

L'argumentation structurée avantages-preuve-bénéfice

Convaincre avec éthique en utilisant les « cartes de la sélection, de l'évidence, du conseil, de l'émotion et du doute »

Influencer la prise de décision

Présenter le prix avec aisance : vendez d'abord, négociez plus tard !

En finir avec la peur de présenter son prix

Valoriser en finesse son offre tout au long de la vente

Savoir vendre son prix et ses conditions tarifaires tout en préservant la relation

Jouer habilement de sa marge de manœuvre sans tout donner

Faire d'une objection un atout dans l'entretien

Comprendre les mécanismes psychologiques en place lors d'une objection

Appliquer une méthode simple pour lever les objections en finesse en identifiant, comprenant, vérifiant et répondant par l'argumentation

Conduire vers l'étape suivante de la vente

Clore la vente

Les différentes techniques de closing :

- . garder la main en toutes circonstances,
- . les « do » et les « don't » quelle que soit l'issue de la vente

Réussir le second rendez-vous pour conclure la collaboration : contexte, recommandation, avantages et timing

Compléter la formation avec les modules e-learning offerts :

- comprendre et maîtriser l'art de répondre aux objections
- savoir conclure ses ventes avec succès

MODULE 5

Commerciaux : Gérer son Temps pour Améliorer son Efficacité Commerciale

Identifier sa relation au temps

Auto-diagnostic :

- . sa situation actuelle
- . ses activités "chronophages" : où perdez-vous du temps
- . sa discipline dans le travail
- . sa méthode d'organisation
- . son aptitude à communiquer en interne et en externe : par mail, au téléphone, en réunion, en rendez-vous

Déterminez les facteurs voleurs de temps

Gérer son Temps et ses Priorités

Découvrir et mettre en oeuvre les 4 actions-clés : anticiper - hiérarchiser - planifier – contrôler

Mettre en place une délégation réussie

Différencier Urgent et Important

Classer ses tâches par ordre de priorité et d'importance : jour, semaine, mois

Etablir un carnet de bord journalier

Optimiser sa capacité organisationnelle

S'approprier les lois de gestion du temps

Hierarchiser ses missions et ses objectifs

Equilibrer sa charge de travail et planifier son activité commerciale (gérer les imprévus)

Les outils pour gérer efficacement son temps

Optimiser son agenda

Systématiser l'agenda partagé, synchroniser ses différents outils multimédia : ordinateur, PDA, smartphone...

Développer sa communication grâce au mailing.

Mieux se positionner dans ses relations grâce à l'assertivité

Apprendre à dire non

Le téléphone : outil central de son efficacité

Les principes de base de la communication téléphonique

Construire un plan d'entretien performant :

- . être accessible
- . être pertinent
- . faire agir

Gérer son stress

Définir le stress

Connaître son mécanisme et ses réactions

Identifier les sources du stress

Découvrir les méthodes adaptées

Compléter la formation avec les modules e-learning offerts :

- définir ses priorités pour mieux gérer son temps
- faire un bilan de l'usage de son temps

PROFESSION : COMMERCIAL (PARCOURS PRO CERTIFIANT*)



MV36

10 jours (70h) 3 650,00 €^{HT}

Méthode pédagogique

Une organisation modulaire encadrée qui offre un maximum de souplesse tout en garantissant un suivi personnalisé à chaque participant

Une approche pédagogique très opérationnelle mixant apports théoriques, mises en pratique et échanges d'expériences pour des résultats concrets visibles et directement exploitables en situation professionnelle

Taux de réussite : 100 % (base de calcul : stagiaires ayant réalisé l'intégralité du parcours)

Contactez-nous !

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

Moyens pédagogiques et techniques de mise en œuvre

Nos formateurs DEMOS sont recrutés conformément aux spécifications mentionnées pour chaque formation. Ce sont des professionnels en activité et/ou des experts dans leur domaine.

Ils utilisent des méthodes et outils appropriés aux formations qu'ils dispensent et adaptent leur pédagogie au public accueilli.

Par ailleurs, nos centres de formation DEMOS 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 co-learning et webcorners
- Cafés, collations et rafraîchissement sont offerts

Et tous sont accessibles aux personnes à mobilité réduite

Le dispositif de suivi et d'évaluation

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

- Des évaluations des acquis en cours et en fin de formation

Elles peuvent être faites de différente manière selon le contenu de la formation suivie :

Quiz, exercice pratique, étude de cas, jeu de rôles, mise 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.

En complément

Certification professionnelle FFP



*La Certification Professionnelle de la Fédération de la Formation Professionnelle vous est proposée en option. Vous serez accompagné individuellement par un tuteur à tous les stades de votre parcours : de vos travaux de suivi à la rédaction et à la soutenance de votre mémoire. Reconnue dans le monde de l'entreprise, la Certification Professionnelle de la FFP permet de valider les compétences et connaissances acquises durant le parcours de formation. Elle atteste de la maîtrise d'une fonction, d'une activité ou d'un métier et accroît votre crédibilité professionnelle.

1 290,00 €