

Commercial

Les clés du métier

Modalités pédagogiques

Durée : 28 heures, 4 jours

Horaires : 9h00-12h30 et 13h30-17h00

Lieu : Voir convention

Participants : 1 mini – 6 max

Dates : Voir convention

Niveau : Initiation

Présentation de la formation

Cette formation vous permettra de comprendre et maîtriser les clés d'un bon commercial. De plus, vous découvrirez également les techniques de communication et d'écoute pour définir les réels besoins d'un client.

Objectifs de fin de formation

A la fin de la formation l'apprenant sera capable de :

- Identifier la stratégie commerciale de l'entreprise
- Définir les besoins du client
- Animer une présentation structurée et dynamique de son offre

Public visé et Prérequis

Public visé :

Commerciaux, managers commerciaux, vendeurs, consultants et toute personne souhaitant découvrir le métier de commercial.

Prérequis :

Être à l'aise avec un logiciel de traitement de texte ainsi qu'un tableur.

Positionnement avant la formation

Le niveau de connaissance des stagiaires sera évalué avant la formation via un questionnaire en ligne réalisé par le formateur.

Objectifs et contenus pédagogiques par demi-journée

Jour 1

Matin

Définir les priorités de l'action commerciale en regard de la stratégie

- Traduire les objectifs stratégiques en objectifs commerciaux
- Définir sa zone de responsabilité
- Définir sa stratégie d'objectifs

Après-midi

Savoir se présenter

- La première rencontre, la première impression, la crédibilité de l'entreprise et de son représentant
- Techniques pour se présenter
- Attitudes de communication pour briser la glace
- La communication non verbale

Jour 2

Matin

Découvrir les besoins du client

- Recueillir les besoins, obtenir la confiance, technique de découverte
- Questionner : utiliser différents types de questions
- Écouter : l'écoute active pour rebondir
- Analyser les différents leviers de motivation
- Faire ressortir les besoins cachés
- Reformuler les besoins du client

Après-midi

Écouter pour comprendre

- Expérimenter les différents niveaux d'écoute
- Utiliser tous les leviers du verbal et du non-verbal : questions, reformulation, silence
- Écouter ses émotions et celles de son client et les utiliser en situation
- Utiliser son écoute pour argumenter plus efficacement

Jour 3

Matin

Apprendre à se centrer sur votre interlocuteur

- Se synchroniser avec son interlocuteur, utiliser le même langage
- Comprendre les différents types de besoins : besoins fonctionnels, rationnels et psychologiques
- Sélectionner les leviers de motivation du client : le SONCAS
- Découvrir les points d'amélioration du service ou du produit proposé

Après-midi

Susciter l'intérêt de vos interlocuteurs

- Suggérer plutôt qu'affirmer
- Adopter la bonne posture pour proposer l'offre commerciale
- Trouver un point d'intérêt dans la situation actuelle
- Dispenser l'information avec parcimonie
- Donner des exemples, imager son discours
- Préparer l'étape suivante, mettre au point une phase de transition
- Énoncer votre proposition

Jour 4

Matin

Traiter les objections

- Savoir répondre posément à une critique.
- Traiter efficacement les objections.
- Prononcer un refus acceptable par le client.

Après-midi

Influencer votre client

- Donner envie et faire adhérer à sa cause
- Satisfaire ses besoins psychologiques
- Faire du lobbying
- Développer votre capacité de persuasion
- Vous rendre sympathique et incontournable
- Prendre l'ascendant en douceur

Moyens pédagogiques et techniques mis en œuvre

Moyens pédagogiques :

Moyens et méthodes pédagogiques : La formation alternera théorie et pratique avec des exercices, cas pratiques et mises en situation.

Supports : Un support de cours sera remis à chaque apprenant.

Moyens techniques :

Moyens mis à disposition : Salle équipée de tables et chaises, connexion internet, vidéoprojecteur ou projection des supports sur un écran LCD

Matériel requis : Ordinateur personnel autorisé

Modalités d'évaluation

Avant la formation : une évaluation en ligne sur le positionnement du stagiaire

Pendant la formation : exercices, quiz, QCM et mises en situation tout au long de la formation pour tester vos connaissances et évaluer votre progression.

En fin de formation : un questionnaire à choix multiple permettra de vérifier l'acquisition correcte des compétences.

Critère d'évaluation :

- Un score de 75% de bonnes réponses doit être obtenu pour la validation des acquis.

Après la formation : une évaluation est réalisée à 6 mois pour évaluer l'impact de la formation sur la pratique professionnelle du stagiaire

Moyens d'encadrement

Formateur spécialisé en commerce et vente depuis plus de 20 ans.

Moyens permettant le suivi et l'appréciation des résultats

Suivi de l'exécution :

- Feuille d'émargement par demi-journée signée par chaque stagiaire et par le formateur
- Remise d'une attestation d'assiduité individuelle

Appréciation des résultats :

- Évaluation formative continue durant la session
- Remise d'une attestation de fin de formation
- Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de formation

Sanction de la formation

Remise d'une attestation de fin de formation

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Nous souhaitons que tout le monde puisse bénéficier et accéder à nos formations. C'est pourquoi, notre organisme de formation vous propose d'étudier les possibilités d'aménagement au cas par cas. Pour cela merci de contacter le Référent Handicap au 09 51 04 21 45 ou par mail à handicap@passpro.fr.