

## Commercial pour non commerciaux

### Modalités pédagogiques

**Durée** : 21 heures, 3 jours

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

**Lieu** : Voir convention

**Participants** : 1 mini – 8 max

**Dates** : Voir convention

**Niveau** : Initiation

### Présentation de la formation

Cette formation vous permettra d'adopter un esprit commercial gagnant afin de pouvoir accompagner vos actions, recueillir des informations pertinentes, porter vos projets et comprendre les techniques pour construire et gérer la relation avec un client interne ou externe.

### Objectifs de fin de formation

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

- Développer une posture commerciale pour mieux vendre son offre ou son projet
- Dépasser ses a priori sur l'approche commerciale
- Maîtriser les étapes d'un entretien centré sur les besoins et attentes client
- Animer une présentation structurée et dynamique de son offre

### Public visé et Prérequis

Public visé :

Toute personne souhaitant développer son esprit commercial et/ou comprendre la logique d'une démarche commerciale

Prérequis :

Être à l'aise avec un ordinateur portable

### 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

#### Adopter un comportement commercial

- Découvrir, au-delà des apparences, ce qu'est vraiment l'esprit commercial
- Les missions du commercial
- Cartographier les différentes étapes de la relation client/prospect
- Apprendre à se présenter et nouer le contact. Les points à respecter pour présenter sa société

- Apprendre à se présenter à un client : les différences par rapport au prospect
- Proposer un plan d'entretien à son client
- Observer, savoir écouter, questionner et savoir reformuler
- Décoder les comportements de son client : posture, gestes, voix, regard, expression du visage
- Connaître son offre et savoir en parler
- Utiliser le référencement pour découvrir de nouveaux prospects

Après-midi

### **Dépasser vos freins**

- Découvrir vos "croyances limitantes" dans votre approche commerciale
- Prendre du recul pour faire preuve de discernement et d'objectivité
- Traiter les objections les plus fréquentes
- Dépasser ses peurs : les étapes à suivre
- Transmettre votre enthousiasme : aimer et croire en son produit, employer un langage constructif
- Observer le comportement de votre interlocuteur
- L'effet "iceberg" : le conscient et le subconscient

## **Jour 2**

Matin

### **Découvrir les besoins potentiels de vos interlocuteurs**

- Maîtriser l'art du questionnement pendant l'entretien
- Questionner pendant la phase de découverte
- Prendre le temps de reformuler les réponses de son interlocuteur pour vérifier et rassurer
- Apprendre à se centrer sur votre interlocuteur : l'empathie et l'écoute
- Se synchroniser avec son interlocuteur, utiliser le même langage
- Comprendre les différents types de besoins : besoins fonctionnels, rationnels et psychologiques
- 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 3**

Matin

**Développer un argumentaire**

- S'appuyer sur les besoins identifiés
- Développer les arguments correspondant aux besoins exprimés : l'argumentation sélective
- Savoir mettre en avant les points forts de votre offre
- Ne pas en nier les points faibles et les utiliser
- Écouter et accepter les objections du client
- Rebondir sans agressivité
- Savoir conclure l'entretien

Après-midi

**S'adresser à un auditoire**

- Préparer des éléments de présentation et préparer son matériel
- Apprendre à cadrer une présentation commerciale
- Exposer l'objet, développer le contenu en exposant, annoncer un plan, répéter l'essentiel, conclure en synthétisant
- Rendre une présentation vivante. Stimuler l'attention de l'auditoire
- Comprendre tous les types de besoins psychologiques
- Faire face aux questions, aux contradictions
- Rendre efficace et constructive la phase de questions

**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 de 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](mailto:handicap@passpro.fr).