

Business Developer

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 : Confirmé

Présentation de la formation

Cette formation vous permettra d'adopter un esprit commercial afin de pouvoir accompagner vos actions et recueillir des informations pertinentes, elle associe la bonne posture d'un commercial, les étapes de la téléprospection et l'acquisition de réflexes face aux objections.

Au cours de cette formation, vous apprendrez à mener vos entretiens pour développer vos ventes.

Objectifs de fin de formation

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

- Acquérir les techniques efficaces de prospection par téléphone
- Maîtriser les différentes étapes de l'entretien de vente
- Maîtriser la réfutation des objections et son argumentation
- Identifier le moment opportun pour conclure et s'engager conjointement

Public visé et Prérequis

Public visé :

Commerciaux, responsables commerciaux, chef de vente et toute personne souhaitant acquérir ou améliorer ses compétences dans la vente.

Prérequis :

Maîtriser la langue française

Objectifs et contenus pédagogiques par demi-journée

Jour 1

Matin

Introduction

- Qu'est-ce qu'un commercial ?
- Les missions du commercial

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

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

Jour 2

Matin

La préparation à la prospection téléphonique

- Les fichiers et les bases de données, enrichir et compléter un fichier de prospection
- Les jours et les heures pour optimiser ses contacts
- Se fixer des objectifs ambitieux et réalistes
- Structurer un entretien téléphonique

La prise de contact avec le prospect

- Franchir les barrages avec efficacité et méthode
- La phrase d'accroche et l'assertivité au téléphone
- Créer un climat propice au développement de son argumentaire
- Savoir rassurer son prospect pour assurer un appel de qualité

Après-midi

De la fiche technique à l'argumentaire : savoir présenter son offre

- Quels arguments pour quels besoins ? Découvrir les besoins de son interlocuteur
- Choisir - Classer - Ajuster - Présenter ses arguments
- Anticiper et préparer sa réfutation aux objections
 - Savoir répondre aux objections et présenter ses arguments
 - La réfutation des objections les plus courantes
- Prendre un RDV pour un entretien en face à face

Jour 3

Matin

L'entretien de vente

- Objectif et objectifs partiels
- Pourquoi une méthode basée sur l'observation des attitudes ?
- Arguments de vente : définition et pratique
- Justifications - preuves - démonstration
- Intervention d'appui
- Présentation d'un avantage
- Sondages et conclusions d'essai

Après-midi

Apprendre à écarter les objections

- 5 façons de répondre aux objections
- Règles générales pour répondre aux objections.
- Transformer une objection en élément positif.
- Traiter efficacement les objections.
- Prononcer un refus acceptable par le client.

Conclure l'entretien et signer

- Déceler les signes qui montrent qu'il est temps de conclure. Les types d'objections.
- Obtenir un engagement et signer.
- Prendre congé.

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 management et commerce de vente depuis plus de 14 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 à la fin de la formation

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.