

PROGRAMME DE FORMATION

Commercial pour non-commerciaux

Présentation de la formation

Cette formation vous permettra de maîtriser les techniques les plus efficaces de communication commerciale pour cerner un besoin, collecter l'information et calibrer votre argumentaire auprès d'un client.

Objectifs de fin de formation

À la fin de la formation, l'apprenant sera capable de :

- Développer une posture commerciale pour mieux vendre son offre ou son projet
- Maîtriser les étapes d'un entretien centré sur les besoins et attentes client
- Argumenter en bénéfices pour son interlocuteur/client

Publics visés et Prérequis

Cette formation est destinée aux publics suivants :

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

Les prérequis pour cette formation sont les suivants :

Aucune connaissance particulière.

Positionnement avant la formation

Avant l'entrée en formation, le stagiaire devra répondre à une série de questionnaires permettant de déterminer son niveau de connaissance actuel ainsi que ses attentes individuelles. Les questionnaires seront envoyés directement par mail au stagiaire ou bien remis en main propre.

Objectifs et contenus pédagogiques de la formation

Jour 1

Matin

Adopter un comportement commercial

- Découvrir 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

HORIZON FORMATIONS

14 Rue Beau de Rochas 66330 CABESTANY

Mail : contact@horizon-formations.fr – Tél : 06.52.10.19.20

N° d'enregistrement en cours Auprès de la Préfecture de la région Occitanie

Siret : 94844359300017 - Ape : 8559A

Version A – 04/05/2023

Après-midi

Identifier 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
- Se synchroniser avec son interlocuteur, utiliser le même langage.
- Comprendre les différents types de besoins : besoins fonctionnels, rationnels et psychologiques

Jour 2

Matin

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
- Donner des exemples, imaginer son discours.
- Préparer l'étape suivante, mettre au point une phase de transition
- Énoncer votre proposition

Après-midi

Développer un argumentaire

- Construire un argumentaire
- S'appuyer sur les besoins identifiés
- Développer les arguments correspondant aux besoins exprimés
- Savoir mettre en avant les points forts de votre offre
- Écouter et accepter les objections du client
- Rebondir sans agressivité
- Savoir conclure l'entretien
- Repérer les signaux positifs émis par l'interlocuteur

Organisation de la formation

Durée de la formation :

14 heures, 2 jours

Dates et heures de la formation :

À définir

De 9h00-12h30 et 13h30-17h00

Lieu de la formation :

À définir

HORIZON FORMATIONS

14 Rue Beau de Rochas 66330 CABESTANY

Mail : contact@horizon-formations.fr – Tél : 06.52.10.19.20

N° d'enregistrement en cours Auprès de la Préfecture de la région Occitanie

Siret : 94844359300017 - Ape : 8559A

Version A – 04/05/2023

Rythme de la formation :

Continu/discontinu

Mode d'organisation pédagogique :

Présentiel/Distanciel

Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement 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 : Apportez votre ordinateur

Moyens d'encadrements :

Formateur spécialisé en commercial, vente, négociation et relation client.

Moyens permettant le suivi et l'appréciation des résultats

Avant la formation :

Quizz initial d'évaluation des connaissances sur la thématique

Un entretien individuel avec le formateur pour déterminer les besoins

Pendant la formation :

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

Feuille d'émargement par demi-journée à signer par chaque stagiaire et par le formateur

Fin de la formation :

Quizz final d'évaluation sur la thématique afin de vérifier l'acquisition correcte des compétences.

Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de formation

Remise d'une attestation d'assiduité individuelle pour les formations en présentiel et d'un relevé de connexion pour les formations en distanciel.

Remise d'une attestation de fin de formation

HORIZON FORMATIONS

14 Rue Beau de Rochas 66330 CABESTANY

Mail : contact@horizon-formations.fr – Tél : 06.52.10.19.20

N° d'enregistrement en cours Auprès de la Préfecture de la région Occitanie

Siret : 94844359300017 - Ape : 8559A

Version A – 04/05/2023

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 la Référente Handicap :

Emilie MORTEVEILLE – emilie@horizon-formations.fr – 06.29.39.19.51

HORIZON FORMATIONS

14 Rue Beau de Rochas 66330 CABESTANY

Mail : contact@horizon-formations.fr – Tél : 06.52.10.19.20

N° d'enregistrement en cours Auprès de la Préfecture de la région Occitanie

Siret : 94844359300017 - Ape : 8559A

Version A – 04/05/2023