

## **PROGRAMME DE FORMATION**

### **De la prospection à la fidélisation**

#### **Présentation de la formation**

La prospection, le suivi et la fidélisation sont des étapes fondamentales pour développer votre chiffre d'affaires.

Cette formation, vous aidera à maîtriser les différents outils et techniques à chaque étape de la vente.

L'objectif étant d'optimiser la gestion de votre portefeuille et de développer votre chiffre d'affaires par la déclinaison de stratégies : de la prospection à la fidélisation.

#### **Objectifs de fin de formation**

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

- Identifier et maîtriser les différentes étapes de l'entretien de vente
- Préparer et optimiser sa prospection commerciale
- Cibler les besoins et enjeux des clients
- Savoir faire face aux objections et les transformer en éléments positifs
- Améliorer le suivi client et le pilotage de la gestion de la relation client

#### **Publics visés et Prérequis**

**Cette formation est destinée aux publics suivants :**

Commerciaux, chargé(e)s de clientèle, chargé(e)s de relation client, téléconseillers et toute personne en charge de missions commerciales.

**Les prérequis pour cette formation sont les suivants :**

Aucun prérequis

#### **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

##### La 7 Étapes de la Vente

- Optimiser son verbal et non verbal pour renforcer son efficacité
- Présentation des 7 étapes Clés de la Vente
- Comprendre la position commerciale et marketing de ses produits
- Se fixer un objectif avec la méthode SMART

*Exercice* : construire des objectifs ambitieux et réalistes

#### Après-midi

##### Préparer une prospection efficace

- Définir et connaître ses cibles
- Construire un fichier prospects
- Évaluer le potentiel des prospects
- Établir son plan de prospection (Matrice de Prospection)
- Choisir son moyen de prospection en fonction de la cible
  - La prospection directe : terrain, téléphonique, mail
  - La prospection indirecte : salons, web, réseaux d'affaires, recommandation
- Outils pour préparer et optimiser sa tournée terrain
- Quelles sont les attentes clients ?

*Exercice* en sous-groupes sur les attentes clients.

### Jour 2

#### Matin

##### Réaliser des actions de prospection : construire son Plan d'Action Commerciale (PAC)

- Qualification nominative de son fichier et photographie globale de son portefeuille
- Établir un diagnostic de son portefeuille
- Identifier ses "cœurs de cibles"
- Détermination des actions et des priorités
- Évaluer ses actions commerciales et en tirer des leçons constructives

*Exercice* : mettre en place l'analyse SWOT de son secteur.

#### Après-midi

##### Décrocher un rdv pour identifier les besoins de son prospect

- La prise de contact
- Apprendre à passer le « barrage » de la secrétaire
- Susciter l'intérêt de son prospect dès les premières minutes d'échanges

#### HORIZON FORMATIONS

14 Rue Beau de Rochas 66330 CABESTANY

Mail : [contact@horizon-formations.fr](mailto:contact@horizon-formations.fr) – Tél : 06.52.10.19.20

N° d'enregistrement 76341210234 auprès de la Préfecture de la région Occitanie

Siret : 94844359300017 - Ape : 8559A

Version A – 05/05/2023

- 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 (l'outil SONCAS)
- Comprendre les besoins du client pour adapter son offre et son discours

### *Jeu de rôle*

*Exercice* : Construction d'un argumentaire de vente avec la méthode SONCAS.

## **Jour 3**

### Matin

Avoir un argumentaire adapté à son interlocuteur - savoir répondre à une objection

- L'argumentation dans ses grandes lignes (L'outil CAB)
- Qu'est-ce qu'une objection ? Quel message se cache derrière ?
- Les 3 catégories d'objections existantes
- Transformer une objection en élément positif.
- Identifier les types d'objections et les anticiper.
- Traiter l'objection prix avec différentes techniques.

*Exercice* : Réaliser un tableau récapitulatif des objections clients courantes. Préparer son argumentaire pour réussir sa vente (méthode CAB).

### Après-midi

Accroître la fidélisation : Maîtriser les étapes clés

- Initier la démarche d'une stratégie de fidélisation efficace et cohérente
- Présentation des 10 principaux facteurs d'engagement client
- Apprendre à gérer l'insatisfaction client pour en tirer profit

*Exercice-synthèse / plan d'actions* : réflexion sur les applications concrètes que chacun peut mettre en œuvre dans son environnement

## **Organisation de la formation**

### **Durée de la formation :**

21 heures, 3 jours

### **Dates et heures de la formation :**

A définir

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

**Lieu de la formation :**

A définir

**Rythme de la formation :**

Continu/discontinu

**Mode d'organisation pédagogique :**

Présentiel

## Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement mis en œuvre

**Moyens pédagogiques :**

Moyens et méthodes pédagogiques : Sous forme de pédagogie active, la formation alternera théorie et pratique avec des exercices, des quiz, des cas concrets, des mises en situation (type jeux de rôle), des échanges d'expériences

Supports : Un support de cours sera remis à chaque apprenant ainsi que des fiches récapitulatives à la fin de la formation (sous format digital)

**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 :**

Formatrice spécialisée dans le domaine de la vente et de la négociation commerciale dans le secteur de la GMS au sein de PME et Grands Groupes. Supervision d'une équipe de vente externalisée.

## 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 ou relevé de connexion à signer par chaque stagiaire et par le formateur.

**Fin de la formation :**

Quiz 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

**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](mailto:emilie@horizon-formations.fr) – 06.29.39.19.51

**HORIZON FORMATIONS**

14 Rue Beau de Rochas 66330 CABESTANY

Mail : [contact@horizon-formations.fr](mailto:contact@horizon-formations.fr) – Tél : 06.52.10.19.20

N° d'enregistrement 76341210234 auprès de la Préfecture de la région Occitanie

Siret : 94844359300017 - Ape : 8559A

Version A – 05/05/2023