

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

Comprendre le rôle du commercial

- Définition et importance du rôle de commercial
- Qualités et compétences d'un bon commercial
- Différentes approches commerciales (B2B, B2C, etc.)

Les bases de la communication commerciale

- Techniques de communication verbale et non-verbale
- Écoute active et questionnement efficace

Exercices pratiques

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

Introduction à la prospection

- Identifier et qualifier les prospects.
- Méthodes de prospection (téléphonique, emailing, réseaux sociaux, etc.)
- Préparation des scripts de prospection

Atelier de prospection

- Simulations d'appels téléphoniques
- Rédaction d'emails de prospection
- Retour et analyse des performances

Jour 2

Matin

Étapes du processus de vente

- Présentation des étapes clés du processus de vente
- Préparation à la rencontre client

Présentation et argumentation

- Structurer une présentation commerciale efficace
- Techniques d'argumentation et de persuasion
- Présentation des produits/services aux clients

Jeux de rôle

- Simulations de rencontres clients
- Présentations et argumentations
- Feedback et améliorations

Après-midi

Négociation commerciale

- Stratégies de négociation gagnant-gagnant
- Gestion des objections et résistances
- Techniques de conclusion de vente

Atelier de négociation

- Jeux de rôle de négociation
- Analyse des tactiques utilisées
- Débriefing et conseils

Jour 3

Matin

Fidélisation de la clientèle

- Importance de la fidélisation pour le succès à long terme
- Techniques de suivi et de service après-vente
- Création de programmes de fidélité

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

Stratégies de réseautage

- Utiliser les réseaux professionnels pour augmenter les ventes
- Techniques de networking

Exercices pratiques de réseautage

Après-midi

Gestion du temps et productivité

- Techniques de gestion du temps pour commerciaux
- Outils et applications pour améliorer la productivité
- Planification et priorisation des tâches

Plan de développement personnel

- Établir des objectifs personnels et professionnels
- Plan d'action pour la mise en œuvre des compétences acquises
- Suivi et auto-évaluation

Clôture et évaluation de la formation

- Résumé des points clés de la formation
- Évaluation de la formation par les participants

Organisation de la formation

Durée de la formation :

21 heures, 3 jours

Dates et heures de la formation :

À définir

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

Lieu de la formation :

À définir

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.

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

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

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