

DÉVELOPPER SES VENTES ET FIDÉLISER SA CLIENTÈLE

MIEUX MAÎTRISER LES TECHNIQUES DE VENTE



COMMERCIAL
COMMERCIALISATION - RELATION CLIENT
FORMATION

69 DCC1 - 20/04

DÉVELOPPER SES VENTES ET FIDÉLISER SA CLIENTÈLE

MIEUX MAÎTRISER LES TECHNIQUES DE VENTE

Objectifs généraux

- Réussir ses ventes
- Accroître les ventes et son efficacité
- Mettre en place des demandes commerciales pertinentes
- Développer les techniques, méthodes, outils de la communication , négociation, argumentation convaincre...
- Accroître l'efficacité et la relation client
- Lancer, encadrer, valider l'action par le suivi régulier du client
- Trouver son style et savoir s'ajuster aux besoins des clients

Objectifs pédagogiques

- Accroître. Se relier. Comprendre son attitude
- Développer ses attitudes et voir les impacts

Objectifs opérationnels

- Renforcer et développer ses compétences commerciales
- Gérer les relations clients
- Développer les ventes interactives

Résultats attendus

- Être plus à l'aise avec le commercial
- Développer les savoirs, savoir faire et savoir être

Compétences visées

EXERCER LE MÉTIER D'ASSISTANTE COMMERCIALE

- Maîtriser la relation client
- Acquérir des nouveaux réflexes de vente: accroche, découverte, analyse besoin....
- Parler prix
- Présenter UNE OFFRE, un devis, proposer des rendez vous client
- Mettre en place des actions spécifiques de vente

Lieu de formation :

En entreprise

Durée prévisionnelle formation

Enseignements en présentiel

21 heures

Enseignements en distanciel

heures

Durée totale Enseignements

21 heures

ELAN CONSEILS ENTREPRISE - 166 cours du Maréchal Gallieni - 33400 TALENCE -

<i>Coaching</i>	heures
<i>Accompagnement et évaluation</i>	heures

DURÉE TOTALE FORMATION **21 heures**

Public visé

Salariés
Salarié.e.s en poste,
Demandeur d'emploi,
Étudiant / Étudiante,
Gérant / Gérante,
Responsables,

Conditions d'accès

En individuel
Inter
Planification à la carte
Entrée et sorties permanentes

Accessibilité personnes en situation de handicap

Conformément à la réglementation - loi du 11 février 2005 - Élan Conseils Entreprise peut proposer les aménagements techniques, organisationnels et/ou pédagogiques pour répondre aux besoins particuliers de personnes en situation de handicaps.

Aménagement du lieu
Adaptation des supports selon handicap
Possibilité de formation à distance
Accompagnement à distance
Suivi à distance
Outils personnalisés
Accompagnement et suivi à distance (100 %)
Adaptation des conditions d'accueil
Adaptation des supports selon handicap
Validation du lieu de formation selon handicap

Pré requis Etre dans une fonction de direction

Méthodes, modalités et moyens pédagogiques

ELAN CONSEILS ENTREPRISE - 166 cours du Maréchal Gallieni - 33400 TALENCE -

Alternance Théorie / Pratique
Coaching Accompagnement
Situation de travail
Entrées et sorties permanentes
En individuel
En groupe / collective / travail en sous groupe
Planification adaptée
Tutorat
Discontinue / continue
Formation en présentiel

Suivi des progressions et engagements
Outils et jeux pédagogiques

OUTILS ET SUPPORTS

En individuel
intra
Salle de formation;bureau, accès direct
Méthodes interactives, participatives
Apports théoriques et pratiques
Quizz et QCM
Études de cas et exercices pratiques
Mises en situation travail
Supports de cours
Livrets, guide, fiches mémos
En organisme de formation
Accompagnement tutoral individualisé
Suivi personnalisé et individualisé
Training / Entraînement
Coaching Accompagnement
Entrées et sorties permanentes
Planification adaptée
Questionnaire en amont et aval de la formation,
Outils et jeux pédagogiques
Suivi des progressions personnalisé et individualisé
Salle de formation, bureau, accès direct
Équipement : PC, Informatique, Internet

Programme détaillé

ELAN CONSEILS ENTREPRISE - 166 cours du Maréchal Gallieni - 33400 TALENCE -

1 - Positionnement

Se positionner : Typologie de vendeur, profil vente style de vendeur

Stratégie commerciale

Mettre en place situer dans le métier et fonction

2 - Démarche commerciale

Phases commerciales

La vente et ses étapes

Les 6 clés de la vente

3 - Techniques commerciales

S'affirmer,

Argumenter,

Convaincre,

Traiter les objections

4 - Prospection commerciale

Démarche commerciale

- Mettre en oeuvre les plans d'action commerciale définis pour repenser la situation.
- Établir un plan de prospection en lien avec le cadre technique et l'interaction avec la clientèle
- Organiser l'action commerciale, la veille, rechercher les informations techniques et commerciales nécessaires
- Mobiliser les ressources afin de préparer un argumentaire commercial.
- Organiser des visites de prospection en clientèle (process internes).
- Analyser la demande du client, et définir ses besoins, présenter une offre, un devis
- Présenter la spécificité de l'établissement et le savoir-faire + les mesures prises

5 - Négociation - vente

Vocabulaire et impact commercial

- Présenter une offre : solution technique proposée, devis ou canevas de prix, vendre un acte commercial, plan découvert client.
- Négocier les conditions contractuelles avec l'acheteur et l'adaptation éventuelle de l'offre (besoins - attentes)

Savoir analyser le besoin

6 - Gestion de l'information commerciale

- Transmettre les rapports de visites et les contrats de vente.
- Veiller à la transmission des informations commerciales .
- Effectuer le suivi de ses objectifs commerciaux (chiffre d'affaires, marges), et définir les actions nécessaires pour les atteindre.

- Alimenter des tableaux de bord de gestion commerciale.
- Organiser la veille, mobiliser et analyser l'information technique et commerciale.
- Transmettre les informations techniques et commerciales stratégiques issues du terrain aux services concernés.

7 - Gestion et développement de la relation client et manière d'interagir avec la clientèle

- Gérer et développer un portefeuille de clients,
- Gérer le point de vente «du physique au virtuel»
- Gérer un fichier de clients, développer la fidélisation des clients,
- Analyser les besoins clients et identifier les opportunités commerciales,
- Mettre en place la méthode AIDER
- Proposer de nouvelles solutions
- Suivre et gérer les actions de prospection et à distance.

8 - Ma relation client : instaurer une relation de confiance

- Typologie des clients - client/produit
- Gestion de la relation commerciale
- Développer les ventes interactives et persuasives
- De la logique offre-produit à la notion service suivi de l'activité commerciale
- Trouver la dynamique G.G (développement de l'écoute active, motivation de l'acheteur)

9- Savoir être et profil commercial

- Ecouter, informer
- Développer l'image de la structure
- Processus : approche, connaissance, opportunités, réalisation
- Etre commercial, interactif, structurel
- Analyser la motivation client
- Savoir gérer l'approche client
- S'ajuster, développer sa flexibilité
- Attitude : 7 qualités du commercial idéal
- 1er contact : relance, savoir questionner l'acheteur

10- Prospection téléphonique

- Le téléphone et les méthodes phoning,
- Se préparer aux scenari appels
- Marketing téléphonique et force de vente,
- Scenari téléphoniques
- Trame téléphonique
- Guide technique SONCAS
- Attitude au téléphone
- Argumentaire téléphonique

- Préparation mentale

5 étapes

- Se préparer à l'entretien téléphonique
- Savoir questionner au téléphone

11- Mettre en place son plan d'action

Organisation de l'action de formation dès l'accord et la validation du contrat de prestation

Inscription

Convention

Positionnement

Intervention

Fin de formation et remise des documents - attestation / certificat

MODALITÉS D'ÉVALUATION

En amont :

avec l'évaluation des acquis, des besoins, des attentes

avec des évaluation durant les exercices, feed back

avec des outils d'auto évaluation à la carte et selon les thématiques, grille d'observation groupe et individuelle

Auto évaluation préalable en amont de formation

Évaluation en amont pour évaluer le niveau

Positionnement

Evaluation des niveaux selon les prérequis

Evaluation des acquis, des besoins, des attentes

Outils d'autoévaluation à la carte

Durant :

Evaluation des blocs de compétences acquises

Evaluation durant les exercices, feed-back

Quiz /Auto-évaluation

Analyse des pratiques et des situations pour définir les conditions de réussite

Outils d'auto évaluation à la carte (avancement du projet)

Selon les thématiques,

Avec grille d'observation groupe et individuelle

Entretiens

A la fin :

Évaluation des acquis en fin de formation

A chaud (fin de prestation)

A froid (6 mois après)

Remise d'une attestation

A chaud (fin de prestation) : grille d'appréciation - Évaluation des acquis

TARIFS :

Coût Hors taxes : 1250 €

Taux TVA : 20,00 %

Coût TTC : 1500 €
