

Développer son intelligence commerciale

PROGRAMME DE FORMATION :

DEVELOPEZ VOTRE INTELLIGENCE COMMERCIALE

LES OBJECTIFS PEDAGOGIQUES DE FORMATION

A l'issue de la formation le stagiaire sera capable de :

- **Développer les fondamentaux de la relation client**
- **Appliquer les techniques de vente**
- **Transmettre un prisme et une vision commerciale**
- **Relancer et Fidéliser les clients**
- **Accompagner leur client**
- **Gagner en autonomie**

PUBLIC VISE

Accounts Exécutives et Sales

NIVEAU DE CONNAISSANCES PREALABLES REQUIS

Aucun prérequis

LES MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

Présentiel, en distanciel à la demande du client.

Moyens pédagogiques : 50% théorie 50% pratique

Pédagogie active : les apprenants sont mis en situation plusieurs fois pendant les différents ateliers

Moyens techniques : un rétroprojecteur, un ordinateur, un PowerPoint, Canva & un paperboard

En présentiel : la formation se déroulera directement chez le client.

Dans les deux cas, des fiches mémos seront envoyées par mail à la fin de la formation

CONTENU DETAILLE DE LA FORMATION

Jour 1 : Comprendre la vente, la relation client et la vente additionnelle - Anticiper les besoins clients

Doniforma — Société par actions simplifiée (SAS)

Tél : 06 07 26 77 04 – Mail : contact@tousformateurs.fr

290 Avenue Robespierre — 83130 La Garde France

SIRET : 91175609600028 — Numéro de TVA : FR26911756096

Déclaration d'activité enregistrée sous le n°93830678983 auprès du préfet de région de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur

Ce numéro d'enregistrement ne vaut agrément de l'État

Matinée : Qu'est-ce que la vente ? Qu'est-ce que le métier de commercial ?

Développer une vision saine du métier de commercial et de la relation client.

Comprendre les enjeux et les méthodes utilisées dans d'autres secteurs (restauration, hôtellerie, ...)

Apporter une vision autre que celle de leur secteur d'activité pour favoriser un déclic grâce aux habitudes du quotidien.

Après-midi : Qu'est-ce que la prospection ?

Brainstorming et exercices pratiques

L'importance de la vente additionnelle

Quel impact sur la fidélisation et la satisfaction client.

Jour 2 : L'intelligence commerciale / Gestion des objections clients

Matinée : Echange sur l'apprentissage du Jour 1

Entretenir son mental de chasseur

Comment développer la posture de vente et de l'anti-vente => Se positionner en « serviteur ».

Vendre des services additionnels de manière proactive

Développer sa résistance à l'échec

Études de cas et jeux de rôles.

QUIZZ

Après-midi : Techniques de communication efficace au téléphone

La méthode Dumbo (l'écoute) - La méthode LEGO (la proposition de valeur)

Ecouter pour argumenter

Différencier l'implicite de l'explicite

Jour 3 : / Fidéliser avec efficacité / L'anti-vente

Matinée : Développer des trames et des réponses adaptées aux différentes situations

Simulations d'appels - Jeu de Lewis

Fidéliser en toute sécurité

Doniforma — Société par actions simplifiée (SAS)

Tél : 06 07 26 77 04 – Mail : contact@tousformateurs.fr

290 Avenue Robespierre — 83130 La Garde France

SIRET : 91175609600028 — Numéro de TVA : FR26911756096

Déclaration d'activité enregistrée sous le n°93830678983 auprès du préfet de région de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur

Ce numéro d'enregistrement ne vaut agrément de l'État

Après-midi : Les 3 types d'apport pour la fidélisation

Maîtriser la CNV pour fidéliser

L'anti-vente pour saisir des opportunités

Simulation & Jeux de rôles

QUIZZ

Conclusion de la formation : questionnaires de satisfaction, échanges et vérification si les objectifs sont atteints.

L'ENCADREMENT DE L'ACTION DE FORMATION

Spécialisé en développement commercial depuis 20 ans.

LES MOYENS D'EVALUATION MISE EN ŒUVRE ET SUIVI

- la liste d'émargement à la demi-journée

- le certificat de réalisation

- évaluation de fin de formation

ACCESSIBILITE AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

La loi du 5 septembre 2018 pour la « liberté de choisir son avenir professionnel » a pour objectif de faciliter l'accès à l'emploi des personnes en situation de handicap.

Notre organisme tente de donner à tous les mêmes chances d'accéder ou de maintenir l'emploi.

Nous pouvons adapter certaines de nos modalités de formation, pour cela, nous étudierons ensemble vos besoins.

Pour toutes questions, merci de contacter

Formateur·rice(s) :

- Walter Rosa

Doniforma — Société par actions simplifiée (SAS)

Tél : 06 07 26 77 04 – Mail : contact@tousformateurs.fr

290 Avenue Robespierre — 83130 La Garde France

SIRET : 91175609600028 — Numéro de TVA : FR26911756096

Déclaration d'activité enregistrée sous le n°93830678983 auprès du préfet de région de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur

Ce numéro d'enregistrement ne vaut agrément de l'État



Objectifs visés

- Développer les fondamentaux de la relation client
- Appliquer les techniques de vente
- Relancer et Fidéliser les clients
- Gagner en autonomie
- Prospecter / Se préparer
- Maîtriser sa communication

Méthodes d'évaluation

- Cas pratique
- Quiz
- Jeu de rôle / Simulation

Déroulé pédagogique

Journée 1

- Qu'est-ce que la vente ? Qu'est-ce que le métier de commercial ?
- Comprendre les enjeux et les méthodes
- Pause déjeuner
- Qu'est-ce que la prospection ?
- L'importance de la vente additionnelle
- Restitution de fin de journée
- ReX de la journée

Journée 2

- Entretenir son mental de chasseur
- Vendre des services additionnels de manière proactive
- Pause déjeuner
- Techniques de communication efficace au téléphone
- Restitution de fin de journée
- ReX de la formation

Journée 3

- Développer des trames et des réponses adaptées aux différentes situations
- Pause déjeuner
- Les 3 types d'apport pour la fidélisation

Doniforma — Société par actions simplifiée (SAS)

Tél : 06 07 26 77 04 – Mail : contact@tousformateurs.fr

290 Avenue Robespierre — 83130 La Garde France

SIRET : 91175609600028 — Numéro de TVA : FR26911756096

Déclaration d'activité enregistrée sous le n°93830678983 auprès du préfet de région de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur

Ce numéro d'enregistrement ne vaut agrément de l'État



- Maîtriser la CNV pour fidéliser
- L'anti-vente pour saisir des opportunités
- Restitution de fin de formation

Informations complémentaires

Durée : 24 heures de formation sur 3 jours

Pré-requis : Pas de pré-requis

Public concerné : Public Sales / Account Executive / Commercial

Doniforma — Société par actions simplifiée (SAS)

Tél : 06 07 26 77 04 – Mail : contact@tousformateurs.fr

290 Avenue Robespierre — 83130 La Garde France

SIRET : 91175609600028 — Numéro de TVA : FR26911756096

Déclaration d'activité enregistrée sous le n°93830678983 auprès du préfet de région de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur

Ce numéro d'enregistrement ne vaut agrément de l'État