

# 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

### **LA DUREE DE FORMATION**

3 jours de 7h chacun  
Soit 21h

### **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

Doniforma — Société par actions simplifiée (SAS)

Tél : 06 07 26 77 04 – Mail : [contact@tousformateurs.fr](mailto: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

## **CONTENU DETAILLE DE LA FORMATION**

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

**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**

Doniforma — Société par actions simplifiée (SAS)

Tél : 06 07 26 77 04 – Mail : [contact@tousformateurs.fr](mailto: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 : Développer des trames et des réponses adaptées aux différentes situations

Simulations d'appels - Jeu de Lewis

Fidéliser en toute sécurité

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 : Walter Rosa**

Doniforma — Société par actions simplifiée (SAS)

Tél : 06 07 26 77 04 – Mail : [contact@tousformateurs.fr](mailto: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

## 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

## Journée 3

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

Doniforma — Société par actions simplifiée (SAS)

Tél : 06 07 26 77 04 – Mail : [contact@tousformateurs.fr](mailto: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

- L'anti-vente pour saisir des opportunités
- Restitution de fin de formation

## Informations complémentaires

**Durée :** 21 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](mailto: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