

# Cycle Maîtriser la fonction commerciale

Vente, relation client, marketing - 2019

## La formation en résumé

### POSSIBILITÉ DE VALIDATION PARTIELLE DE TITRE RNCP

Augmenter le CA, défendre les marges, gagner de nouveaux clients et fidéliser le portefeuille actuel... autant de compétences que doit maîtriser le commercial pour perdurer dans les métiers de la vente. Construisez votre parcours de formation personnalisé pour développer votre savoir-faire en négociation commerciale

#### Objectifs :

- Accroître ses compétences commerciales en maîtrisant les techniques de vente et de closing
- Comprendre les données du marché afin de mieux contrôler ses actions commerciales
- Maîtriser les outils de prospection, fidélisation et d'organisation de l'activité commerciale

#### Participants :

- Commerciaux, chargés de relation clients, ingénieurs d'affaires, techniciens

#### Prérequis :

Pas de pré requis

**3 900 €**

(non assujetti à la TVA sauf formation à Roanne)



À partir de 10  
jours (70  
heures)



CNAM



Certificat  
consulaire



Eligible au CPF



Formation  
diplômante

## Moyens pédagogiques et d'encadrement

Moyens pédagogiques techniques et d'encadrement

Formation interentreprises avec alternance d'apports théoriques et pratiques. Echanges, analyse de pratiques, mises en situation et mises en pratique, cas réels d'entreprises, co-construction Salles de formation équipées pour une pédagogie active

Suivi de l'exécution et appréciation des résultats

Cette formation donne lieu à une évaluation de satisfaction complétée par les participants et un tour de table collectif avec le formateur. Cette formation donne lieu à une évaluation des acquis uniquement dans le cadre d'une certification Nombre de stagiaires : 3 à 10

Animateur/formateur : nom et parcours disponibles sur simple demande

## Modules obligatoires

### Organiser son activité commerciale

— 2 jours (14 heures)

### Prospecter et se développer

— 2 jours (14 heures)

### La négociation commerciale

— 4 jours (28 heures) dont 3 jours en présentiel et 7 heures en distanciel

### Traiter les objections et conclure la vente

— 2 jours (14 heures)

## Modules optionnels

### Entraînement intensif à la négociation

— 2 jours (14 heures)

### S'affirmer en négociation commerciale : Postures et comportements

— 2 jours (14 heures)

### Prospecter, vendre et relancer par téléphone

— 2 jours (14 heures)

# Partenaires

le **cnam**  
Rhône-Alpes

# Organiser son activité commerciale

Vente, relation client, marketing - 2019

## Objectifs :

- Elaborer un planning d'activités commerciales
- Optimiser ses actions et ses démarches auprès des clients et mesurer l'efficacité des actions
- Rendre compte de ses résultats commerciaux

## Participants :

- Commerciaux, chargés de relation clients, ingénieurs d'affaires
- Toute personne en charge de l'organisation d'une activité commerciale

## Prérequis :

- Cette session ne nécessite aucun pré-requis particulier

## Le programme

### Analyser le fonctionnement de l'entreprise

- Son organisation et son environnement
- Exploiter la matrice SWOT: analyse interne de l'entreprise, forces et faiblesses

### Déterminer l'ensemble des éléments impactant l'activité commerciale

- Périmètre géographique d'intervention
- Prospection et/ou fidélisation
- Saisonnalité des activités clients
- Processus d'achats, logique budgétaire
- Challenges commerciaux internes à l'entreprise
- Priorités d'actions de l'entreprise suivant les cibles clients

### Définir les actions prioritaires du plan d'actions commerciales

- Détermination des critères de priorisation des actions
- Construction d'un planning d'activité

### Optimiser la gestion de son activité commerciale

- Organisation rationnelle de ses déplacements clients/prospects
- Optimisation des opportunités de contacts

### Rendre compte de son activité commerciale

- Rédaction des rapports d'activité en lien avec les objectifs collectifs du service commercial
- Choix des indicateurs de résultats commerciaux
- Définition des fréquences de mesure
- Analyse des résultats et évolution dans le temps
- Mise en œuvre d'actions correctrices
- Tableaux de bord de performance commerciale: choix des indicateurs et définition des objectifs commerciaux
- Performance commerciale: collective et individuelle

**980 €**

(non assujetti à la TVA sauf formation à Roanne)



2 jours (14 heures)



Appartient au(x) cycle(s) :

Cycle Organiser son activité commerciale  
Cycle Maîtriser la fonction commerciale  
Cycle Mener une négociation commerciale



**-10%**

Formation en tandem avec :  
La négociation commerciale

## Dates et villes

**Lyon - 04 72 53 88 00**

Sessions à venir - Nous contacter

**Saint-Etienne - 04 77 49 24 66**

Sessions à venir - Nous contacter

**Marseille - 04 91 14 26 95**

Sessions à venir - Nous contacter

## Moyens pédagogiques et d'encadrement

### Moyens pédagogiques techniques et d'encadrement

Formation interentreprises avec alternance d'apports théoriques et pratiques.

Echanges, analyse de pratiques, mises en situation et mises en pratique, cas réels d'entreprises, co-construction Salles de formation équipées pour une pédagogie active

### Suivi de l'exécution et appréciation des résultats

Celle formation appartient au cycle "Organiser son activité commerciale"(Bloc A du titre RNCP niveau III (Bac+2) Attaché commercial). Elle est éligible au CPF, sous réserve de la réalisation complète dudit cycle. Cette formation donne lieu à une évaluation de satisfaction complétée par les participants et un tour de table collectif avec le formateur.

Nombre de stagiaires : 3 à 10 Animateur/formateur : nom et parcours disponibles sur simple demande

# Prospecter et se développer

Vente, relation client, marketing - 2019

## Objectifs :

- Connaître et utiliser les outils de prospection adaptés pour développer son fichier de prospects, acquérir et fidéliser de nouveaux clients
- Maîtriser les techniques de communication, de relance et de fidélisation
- Déterminer ses cibles, sa stratégie d'approche et préparer son plan d'actions de prospection

## Participants :

- Commerciaux, chargés de relation clients
- Dirigeants d'entreprise
- Toute personne chargée du développement commercial de l'entreprise

## Prérequis :

- Cette session ne nécessite aucun pré-requis particulier

## Le programme

### Préparer la prospection

- Définir ses objectifs, ses cibles, les marchés dans le cadre de la politique commerciale de l'entreprise
- Mettre en place un plan d'action de prospection, établir et respecter son planning
- Sourcing et recherche de prospects : recherche de fichiers, les sources (internes, externes), constitution d'une base de données, la segmentation, analyse, segmentation et tests
- Préparer son argumentaire en fonction des cibles abordées

### Organiser sa prospection

- Développer l'efficacité commerciale
- Les temps d'une prospection performante
- Planifier les étapes

### Maîtriser les techniques de communication

- Savoir écouter pour développer un climat de confiance
- Développer son questionnement
- Argumenter pour convaincre

### Développer de nouvelles actions de prospection

- Développer les attitudes de création de réseau
- Par l'événement : les principes de l'action événementielle
- Les événements à distance : webinar
- Par le partenariat : les principes du gagnant- gagnant
- Par les outils du marketing direct
- Décoder les limites de chaque média de prospection

Sourcer les lieux, événements, interlocuteurs en lien avec son activité commerciale : workshop « générateur de contacts »

### Réussir ses entretiens de prospection

- Se motiver dans la pratique
- S'entraîner aux différentes phases de l'entretien quelque soit le média de prospection : mises en situation

### Acquérir les bonnes pratiques de la relance

- Choisir les temps de relance et organiser la relance en fonction des cibles
- Mettre en place la synergie des canaux de communication avec son prospect
- Savoir créer les opportunités de contact

**980 €**

(non assujetti à la TVA sauf formation à Roanne)



2 jours (14 heures)



Appartient au(x) cycle(s) :

Cycle Maîtriser la fonction commerciale  
Cycle Conquête de nouveaux clients / marchés  
Cycle Mener une négociation commerciale



**-10%**

Formation en tandem avec :  
**Prospecter, vendre et relancer par téléphone**  
Ou  
**Développer son activité grâce aux réseaux professionnels et au networking**  
Ou  
**Développer son activité grâce à LinkedIn**

## Dates et villes

**Lyon - 04 72 53 88 00**

Sessions à venir - Nous contacter

**Saint-Etienne - 04 77 49 24 66**

Sessions à venir - Nous contacter

**Roanne - 04 77 44 54 69**

Sessions à venir - Nous contacter

**Marseille - 04 91 14 26 95**

Sessions à venir - Nous contacter

## Acquérir les bonnes pratiques de la fidélisation

- Les techniques pour fidéliser et leurs mises en œuvre

Les + de la formation : Étude personnalisée des axes de développement en fonction de la structure du fichier clients des participants et définition des actions à mettre en œuvre dès la fin de formation

## Moyens pédagogiques et d'encadrement

### Moyens pédagogiques techniques et d'encadrement

Formation interentreprises avec alternance d'apports théoriques et pratiques.

Echanges, analyse de pratiques, mises en situation et mises en pratique, cas réels d'entreprises, co-construction Salles de formation équipées pour une pédagogie active  
A l'issue de la formation les participants disposeront d'une boîte à outils pour conquérir de nouveaux clients et les fidéliser Etude personnalisée des axes de développement en fonction de la structure du fichier clients des participants et définition des actions de fidélisation à mettre en œuvre dès la fin de formation

### Suivi de l'exécution et appréciation des résultats

Cette formation donne lieu à une évaluation de satisfaction complétée par les participants et un tour de table collectif avec le formateur. Cette formation ne donne pas lieu à une évaluation des acquis. Nombre de stagiaires : 3 à 10 Animateur/formateur : nom et parcours disponibles sur simple demande

# La négociation commerciale

Vente, relation client, marketing - 2019

## Objectifs :

- Identifier et maîtriser les différentes étapes d'un entretien commercial
- Se positionner face aux différents types d'acheteurs et vendre en fonction du besoin des clients
- Conclure une affaire et augmenter sa présence chez ses clients
- Déterminer ses propres axes d'amélioration et point de vigilance

## Participants :

- Commerciaux, chargés de relation clients, techniciens, ingénieurs d'affaires
- Toute personne amenée à négocier

## Prérequis :

- Cette session ne nécessite aucun pré-requis particulier

## Le programme

### Connaître l'entreprise

- Collecter les informations préalables pour une meilleure adaptabilité face au prospect (décideurs, marché, concurrence, CA...)
- Les nouveaux outils au service de la préparation de visite
- Préparer les outils commerciaux nécessaires à l'entretien
- Définir l'objectif spécifique de son rdv

### Prendre contact avec son client/prospect

- Etre en relation dès les premières secondes
- Mettre en place un climat de confiance en utilisant la communication verbale et non verbale
- Présenter et mettre en valeur son entreprise
- Détecter les profils clés des prospects/clients
- Fixer le cadre de l'entretien

### La phase d'investigation : découverte de l'entreprise et du besoin du client

- Identifier les besoins explicites et implicites
- Détecter les attentes de son interlocuteur
- Les techniques de questionnement
- L'empathie et l'écoute au service de la négociation
- Les principes du feedback pour améliorer la communication
- S'adapter à tous types d'interlocuteurs
- Entraînement avec la méthode SONCASE

### Définir son offre : argumenter ses produits et ses services

- Exprimer les caractéristiques en avantages, adapter sa présentation au besoin du client
- Faire adhérer le client pour une meilleure implication
- Créer son argumentaire : Techniques et cas pratiques
- Bien connaître ses marges de manœuvre pour anticiper les objections

### Négocier un prix

- La perception du prix dans la négociation
- Les techniques de présentation du prix pour valoriser son offre
- Les techniques de réponse à l'objection prix
- La maîtrise des marges, principe des contres parties

### Défendre son offre

- Identifier le fondement de l'objection
- Définir les points de passages obligatoires pour répondre aux objections
- Répondre aux objections récurrentes
- Négocier les conditions commerciales
- Attitude du vendeur pour mieux gérer l'objection, affirmation de soi et ouverture
- Training et mises en situations

**1 650 €**

(non assujéti à la TVA sauf formation à Roanne)



4 jours (28 heures) dont 3 jours en présentiel et 7 heures en distanciel



Certificat de compétences en entreprise



Eligible au CPF



Training



Jeu formatif



Take action



Appartient au(x) cycle(s) :

Cycle Maîtriser la fonction commerciale  
Cycle Mener une négociation commerciale



**-10%**

Formation en tandem avec :  
Entraînement intensif à la négociation  
Ou  
Organiser son activité commerciale

## Dates et villes

**Lyon - 04 72 53 88 00**

Sessions à venir - Nous contacter

**Saint-Etienne - 04 77 49 24 66**

Sessions à venir - Nous contacter

**Roanne - 04 77 44 54 69**

Sessions à venir - Nous contacter

**Marseille - 04 91 14 26 95**

Sessions à venir - Nous contacter

## Conclure

- L'attitude du commercial face à la conclusion
- Les techniques pour anticiper face aux signaux d'achats
- Les 5 techniques de conclusion pour faire valider l'offre
- Les différentes propositions liées à la conclusion
- Relancer les offres : outils et méthode
- Training sur des scénarios rapides pour créer les automatismes

Cette formation peut vous permettre d'obtenir un Certificat de Compétences en Entreprise CCE "Mener une négociation commerciale" éligible au CPF (sous conditions - nous consulter)

### Les + de la formation :

- une pédagogie unique combinant mises en situation, jeux pédagogiques, analyses de la pratique, autodiagnostic, microlearning, contenus additionnels personnalisés et tutorat formateur afin que chaque participant identifie son profil de négociateur et mette en place des axes de perfectionnement

## Moyens pédagogiques et d'encadrement

### Moyens pédagogiques techniques et d'encadrement

Simulations à toutes les étapes de la négociation. Etude personnalisée du profil de négociateur de chaque participant et mise en place d'axes de perfectionnement  
Formation interentreprises avec alternance d'apports théoriques et pratiques.  
Echanges, analyse de pratiques, mises en situation et mises en pratique, cas réels d'entreprises, co-construction. Salles de formation équipées pour une pédagogie active

### Suivi de l'exécution et appréciation des résultats

Cette formation donne lieu à une évaluation des acquis uniquement dans le cadre d'une certification. En complétant par au moins un autre module de négociation, vous pouvez également valider la compétence "Mener une négociation commerciale" par un CCE, Certificat de Compétences en Entreprise (enregistré au RNCP). Celle formation appartient également au cycle "Maîtriser la fonction commerciale" permettant une validation partielle de titre de niveau II (enregistré au RNCP). Nombre de stagiaires : 3 à 10. Animateur/formateur : nom et parcours disponibles sur simple demande



# Traiter les objections et conclure la vente

Vente, relation client, marketing - 2019

## Objectifs :

- Gérer l'indécision des prospects, des clients et optimiser ses résultats commerciaux
- Provoquer la décision face à la concurrence
- Eviter les facteurs de démotivation du vendeur, dédramatiser l'échec

## Participants :

Responsables commerciaux, commerciaux

## Prérequis :

- Avoir une expérience terrain et maîtriser les techniques de vente et de négociation commerciale

## Le programme

### Rappel des phases préalables à la conclusion

- Répondre aux besoins des clients
- Développer un argumentaire personnalisé
- Provoquer l'intérêt des clients

### Traiter efficacement les objections pour faciliter la prise de décision

- Identifier l'origine de l'objection
- Gérer les différentes typologies de clients et adapter son vocabulaire et son non-verbal
- Savoir anticiper l'objection
- Les 7 techniques de réponses aux objections
- L'affirmation face à l'objection
- Traiter les objections récurrentes (prix, délais...) : entraînement et mises en situation

### Provoquer la conclusion

- Développer la confiance en soi
- Faire face à l'indécision, gérer les résistances
- Gérer son stress en situation tendue
- Les 5 techniques de conclusion pour emporter la décision
- Relativiser l'échec, savoir traiter le "non" du client
- Transformer la négociation finale en arme de conclusion
- Provoquer l'accord final
- Approche comportementale des protagonistes vendeurs / acheteurs

### Définir une stratégie pour maîtriser le closing

- Maîtriser les étapes et développer des réflexes gagnants
- Maîtriser le profil client et la technique pour conserver le lead et se concentrer sur les objections

## Moyens pédagogiques et d'encadrement

### Moyens pédagogiques techniques et d'encadrement

Simulations de négociations tendues, études de cas à partir des produits vendus par les participants Débriefing en groupe et conseils individualisés par le formateur chef d'entreprise Formation interentreprises avec alternance d'apports théoriques et pratiques. Echanges, analyse de pratiques, mises en situation et mises en pratique, cas réels d'entreprises, co-construction Salles de formation équipées pour une pédagogie active

### Suivi de l'exécution et appréciation des résultats

Cette formation donne lieu à une évaluation de satisfaction complétée par les participants et un tour de table collectif avec le formateur.

Nombre de stagiaires : 3 à 10 Animateur/formateur : nom et parcours disponibles sur simple demande

**980 €**

(non assujetti à la TVA sauf formation à Roanne)



2 jours (14 heures)



Training



Appartient au(x) cycle(s) :

Cycle Maîtriser la fonction commerciale  
Cycle Mener une négociation commerciale

## Dates et villes

**Lyon - 04 72 53 88 00**

Sessions à venir - Nous contacter

**Saint-Etienne - 04 77 49 24 66**

- 12/12, 13/12

**Roanne - 04 77 44 54 69**

- 12/12, 13/12

**Marseille - 04 91 14 26 95**

Sessions à venir - Nous contacter

# Entraînement intensif à la négociation

Vente, relation client, marketing - 2019

## Objectifs :

- Etablir le diagnostic de vos pratiques de négociation avec l'aide du consultant expert
- Affirmer sa personnalité de négociateur par de l'entraînement intensif suivi d'un débriefing personnalisé
- Développer des réflexes gagnants dans toute négociation commerciale

## Participants :

- Responsables commerciaux, commerciaux
- Ingénieurs d'affaires
- Toute personne souhaitant s'entraîner à la négociation commerciale

## Prérequis :

- Maîtriser les techniques de vente et de négociation commerciale

## Le programme

### S'entraîner sur des situations concrètes de négociations

- Préparer et réaliser les entretiens commerciaux gagnants
- Identifier son style de négociateur
- S'appuyer sur ses atouts et ses points forts
- Connaître ses points à renforcer et rester vigilant
- Analyser des situations commerciales variées à partir des expériences des participants

### Analyser des situations de négociations

- Débriefing des mises en situation en sous groupe et partage d'expériences
- Debriefing personnalisé (point forts / points à renforcer)
- Définition personnalisée des axes d'amélioration et points de vigilance

### Se mettre en situation de négociation réelle adaptée à la pratique des participants

### Analyser le rôle de l'acheteur face au négociateur

## Moyens pédagogiques et d'encadrement

### Moyens pédagogiques techniques et d'encadrement

Formation entièrement dédiée aux simulations d'entretiens de vente à partir de cas concrets issus du quotidien des participants Jeux de rôles spécifiques aux activités et produits des participants Nombre de participants limité pour multiplier les simulations et approfondir les pratiques Formation interentreprises avec alternance d'apports théoriques et pratiques. Echanges, analyse de pratiques, mises en situation et mises en pratique, cas réels d'entreprises, co-construction Salles de formation équipées pour une pédagogie active

### Suivi de l'exécution et appréciation des résultats

Cette formation donne lieu à une évaluation de satisfaction complétée par les participants et un tour de table collectif avec le formateur. Cette formation donne lieu à une évaluation des acquis dans le cadre d'une certification et permet de valider la compétence "Mener une négociation commerciale" par un CCE, Certificat de Compétences en Entreprise (enregistré au RNCP) Nombre de stagiaires : 3 à 10 Animateur/formateur : nom et parcours disponibles sur simple demande

**980 €**

(non assujetti à la TVA sauf formation à Roanne)



2 jours (14 heures)



Training



Appartient au(x) cycle(s) :

Cycle Maîtriser la fonction commerciale  
Cycle Mener une négociation commerciale



**-10%**

Formation en tandem avec :  
La négociation commerciale

## Dates et villes

**Lyon - 04 72 53 88 00**

Sessions à venir - Nous contacter

**Saint-Etienne - 04 77 49 24 66**

Sessions à venir - Nous contacter

**Roanne - 04 77 44 54 69**

Sessions à venir - Nous contacter

**Marseille - 04 91 14 26 95**

- 12/12, 13/12

# S'affirmer en négociation commerciale : Postures et comportements

Vente, relation client, marketing - 2019

## Objectifs :

- Garder la maîtrise de soi et la maîtrise du déroulement de l'entretien de négociation
- Maîtriser les processus émotionnels pour en faire des atouts au cours de l'entretien de négociation
- Comprendre et maîtriser les mécanismes des négociations à fort enjeu
- Oser s'affirmer, défendre ses marges et poser des limites

## Participants :

- Responsables commerciaux, commerciaux
- Chargés de relation clients

## Prérequis :

- Maîtriser les techniques de vente et de négociation commerciale

## Le programme

### Comprendre les mécanismes des comportements humains dans la négociation commerciale

- La place des émotions dans la relation aux autres
- Construire une relation de confiance
- S'auto-évaluer en tant que négociateur
- Mieux connaître son comportement en négociation
- Définir ses axes d'amélioration personnelle
- A l'aide de l'analyse transactionnelle, découvrir les mécanismes des rapports de force souvent rencontrés lors des négociations commerciales pour s'adapter et rester en maîtrise
- Les 4 comportements humains : fuite, manipulation, agressivité, assertivité. Les identifier, adapter son discours, sa posture pour garder la maîtrise de soi et de l'entretien commercial

### Préparer et conduire l'entretien de vente

- Préparer méthodiquement toute négociation
- Construire une stratégie de négociation raisonnée
- Définir les limites de négociation
- Equilibrer les pouvoirs en négociation selon les enjeux
- Déjouer les ruses et tactiques d'acheteur
- Oser dire non à des demandes abusives
- Valoriser un oui
- Savoir faire preuve d'assertivité
- L'écoute active et la reformulation : les utiliser au bon moment

### Gérer les situations de stress, de blocage ou d'agression

- La communication non violente au service de la négociation.
- Gérer les situations tendues et conflictuelles : trucs et astuces , ne pas prendre pour moi les reproches qui me sont faits
- L'effet miroir de la gestion d'une agression
- Déjouer la manipulation
- Savoir arrêter un entretien sans mettre en péril la relation
- Gérer les impasses

**980 €**

(non assujetti à la TVA sauf formation à Roanne)



2 jours (14 heures)



Appartient au(x) cycle(s) :

Cycle Maîtriser la fonction commerciale  
Cycle Mener une négociation commerciale

## Dates et villes

**Lyon - 04 72 53 88 00**

Sessions à venir - Nous contacter

**Marseille - 04 91 14 26 95**

Sessions à venir - Nous contacter

## Moyens pédagogiques et d'encadrement

### Moyens pédagogiques techniques et d'encadrement

Mises en situations permettant d'analyser les positions gagnantes et identifier les axes de progression Analyse des situations bloquantes des participants et conseils individualisés du formateur Formation interentreprises avec alternance d'apports théoriques et pratiques. Echanges, analyse de pratiques, mises en situation et mises en pratique, cas réels d'entreprises, co-construction Salles de formation équipées pour une pédagogie active

### Suivi de l'exécution et appréciation des résultats

Cette formation donne lieu à une évaluation de satisfaction complétée par les participants et un tour de table collectif avec le formateur. Cette formation donne lieu à une évaluation des acquis dans le cadre de la certification. Nombre de stagiaires : 3 à 10 Animateur/formateur : nom et parcours disponibles sur simple demande

# Prospecter, vendre et relancer par téléphone

Vente, relation client, marketing - 2019

## Objectifs :

- Maîtriser les techniques de communication par téléphone et parfaire son efficacité commerciale en émission et / ou en réception d'appels
- Maîtriser les outils pour relancer, vendre, fidéliser ses clients ou obtenir des RDV qualifiés par téléphone
- Savoir argumenter en fonction des besoins de son interlocuteur

## Participants :

- Commerciaux, chargés de relations clients
- Collaborateurs et assistants des services commerciaux
- Créateurs d'entreprise

## Prérequis :

- Cette session ne nécessite aucun pré-requis particulier

## Le programme

### Se préparer et maîtriser les techniques spécifiques de communication par téléphone

- L'intérêt de se fixer des objectifs SMART
- Qualifier et développer son fichier
- Les bonnes attitudes pour avoir de l'impact au téléphone
- Identifier la typologie de son client et s'adapter
- Maîtriser le vocabulaire commercial
- Adopter une communication positive et valorisante
- Préparer son Elevator Pitch Commercial et son entretien de découverte

### Maîtriser chaque étape de l'entretien commercial au téléphone

- Passer les barrages pour obtenir le bon interlocuteur
- Créer un climat de confiance
- Maîtriser sa prise de contact et son pitch au travers de mises en situation
- Écouter pour identifier les besoins de son interlocuteur
- Questionner et reformuler lors de la phase découverte
- Argumenter et convaincre avec un argumentaire personnalisé selon les besoins identifiés
- Être force de proposition
- Anticiper et gérer les objections
- Verrouiller l'entretien et conclure
- Prendre congé
- Générer des résultats : ventes ou prises de RDV
- Maîtriser la totalité de son offre commerciale
- Connaître ses clients : historique, retour d'informations
- Détecter le moment opportun pour proposer
- Mise en situation globale propre à l'activité de chaque participant : prise en RDV, vente...

### Utiliser des outils adaptés

- L'argumentaire de vente
- La fiche contact
- Les outils de suivi : comprendre l'importance d'un outil GRC (Gestion Relation Client)
- Les outils de mesure et d'analyse des résultats

### Générer des ventes additionnelles

- Maîtriser dans sa totalité l'offre commerciale
- Connaître ses clients : historique, retour d'informations
- Détecter le moment opportun pour proposer

**980 €**

(non assujetti à la TVA sauf formation à Roanne)



2 jours (14 heures)



Appartient au(x) cycle(s) :

Cycle Maîtriser la fonction commerciale  
Cycle Conquête de nouveaux clients / marchés  
Cycle Mener une négociation commerciale  
Cycle Relation et Qualité de service client



**-10%**

Formation en tandem avec :  
**Prospecter et se développer**

## Dates et villes

**Lyon - 04 72 53 88 00**

- 09/12, 10/12

**Saint-Etienne - 04 77 49 24 66**

Sessions à venir - Nous contacter

**Marseille - 04 91 14 26 95**

- 09/12, 10/12

## Relancer avec efficacité

- Organiser et planifier ses relances
  - Acquérir Les bonnes pratiques de relance et fidélisation par téléphone
  - Compte-rendu d'appels et gestion avec les équipes transverses
  - Débriefer ses appels
  - Analyser ses résultats pour progresser et répéter les facteurs clés de succès
  - Rebondir après une vente difficile
  - Mettre en place un process gagnant
  - Rester positif et persévérer
  - Mise en place d'un plan d'actions individuel par le biais d'une grille d'autoanalyses

## Trucs et astuces pour appels entrants/sortants

- Les particularités des appels entrants suite à un mailing, une action commerciale ....  
Les particularités des appels sortants

## Les + de la formation :

- Simulations et mises en situation avec entretiens téléphoniques enregistrés et débriefés pour améliorer sa pratique. Possibilité d'utiliser les fichiers du participant pour du training réel sur la prise de rendez-vous ou la prospection téléphonique. Auto analyse et conseils personnalisés

# Moyens pédagogiques et d'encadrement

## Moyens pédagogiques techniques et d'encadrement

Formation interentreprises avec alternance d'apports théoriques et pratiques.  
Echanges, analyse de pratiques, mises en situation et mises en pratique, cas réels d'entreprises, co-construction Salles de formation équipées pour une pédagogie active  
Possibilité de mises en situations sur les fichiers clients des participants (avec accord préalable de l'entreprise) Cette formation se déroule sur un call center pédagogique permettant les enregistrements audio et les restitutions des entretiens téléphoniques

## Suivi de l'exécution et appréciation des résultats

Cette formation donne lieu à une évaluation de satisfaction complétée par les participants et un tour de table collectif avec le formateur. Cette formation ne donne pas lieu à une évaluation des acquis. Nombre de stagiaires : 3 à 10 Animateur/formateur : nom et parcours disponibles sur simple demande