

## La formation en résumé

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

**4 185 €**

(non assujetti à la TVA sauf formation à Roanne)



9 jours en présentiel (63 heures) + distantiel



CNAM



Certificat consulaire



Eligible au CPF



Formation diplômante

## Moyens pédagogiques et d'encadrement

Moyens pédagogiques :

Formation interentreprises avec alternance d'apports théoriques et pratiques. Echanges, analyses de pratiques, mises en situation et cas réels d'entreprises. Microlearning. Support de formation remis aux participants. Groupe de 10-12 participants maximum.

Suivi et évaluation de la formation :

Les acquis sont évalués en cours et en fin de formation. Une évaluation de satisfaction est complétée par les participants et un tour de table collectif est réalisé avec le formateur en fin de formation.

## Modules obligatoires

### Organiser son activité commerciale

— 2 jours (14 heures)

### Prospecter et se développer

— 2 jours (14 heures)

### Négociation commerciale et vente

— 3 jours en présentiel + distantiel

### Perfectionnement négociation commerciale : traiter les objections et conclure la vente

— 2 jours (14 heures)

## Modules optionnels

### Certificat de Compétences en Entreprise : Mener une négociation commerciale

— Validation par étude de cas (2h) ou par portefeuille de preuves (7h)

### Perfectionnement négociation commerciale : Postures et comportements

— 2 jours (14 heures)

### Prospecter, vendre et relancer par téléphone

— 2 jours (14 heures)

## Partenaires



## La formation en résumé

Une fois les objectifs de vente fixés, leur atteinte est liée à une gestion commerciale efficace. Outils de suivi, gestion de l'organisation et du temps, planification des temps de prospection, reporting, RDV clients ...en sont des éléments essentiels.

Cette formation appartient au cycle "Piloter son activité commerciale" qui peut conduire à l'obtention d'une validation partielle de titre de niveau III "Attaché commercial" sous réserve de valider l'épreuve finale. Elle correspond au module "Organiser son activité commerciale" du bloc A "Organiser son activité commerciale" de ce titre RNCP. Elle est éligible au CPF, sous réserve de la réalisation complète dudit cycle.

### 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

**1 010 €**

(non assujetti à la TVA sauf formation à Roanne)



2 jours (14 heures)



Appartient au(x) cycle(s) :

Cycle piloter et organiser son activité commerciale  
Cycle Maîtriser la fonction commerciale  
Cycle Mener une négociation commerciale

## Dates et villes

**Lyon - 04 72 53 88 00**

- 29/06, 30/06
- 02/11, 03/11

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

- 02/11, 03/11

**Roanne - 04 77 44 54 69**

- 02/11, 03/11

**Marseille - 04 91 14 26 90**

- 23/09, 24/09

## 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

## Les + de la formation

Les participants seront équipés d'outils opérationnels pour vérifier l'évolution de leur cycle de vente, pour construire leurs KPIs, leurs tableaux de bord et pour optimiser leur agenda commercial.

## Moyens pédagogiques et d'encadrement

Moyens pédagogiques :

Formation interentreprises avec alternance d'apports théoriques et pratiques.  
Echanges, analyses de pratiques, mises en situation et cas réels d'entreprises.  
Support de formation remis aux participants. Groupe de 10-12 participants maximum.

Suivi et évaluation de la formation :

Les acquis sont évalués en cours et en fin de formation. Une évaluation de satisfaction est complétée par les participants et un tour de table collectif est réalisé avec le formateur en fin de formation.

## La formation en résumé

Bâtir une stratégie de prospection adaptée à chacune de ses cibles est primordial pour conquérir de nouveaux clients.

### 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'efficience 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
- Déceler 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

**1 100 €**

Accès appli Hubble intégré  
(non assujetti à la TVA sauf formation à Roanne)



2 jours (14 heures)



Accès Mobile learning



Appartient au(x) cycle(s) :

Cycle piloter et organiser son activité commerciale  
Cycle Maîtriser la fonction commerciale  
Cycle Conquête et prospection de nouveaux clients / marchés  
Cycle Mener une négociation commerciale



**-10%**

Formation en tandem avec :  
**Prospecter, vendre et relancer par téléphone**  
Ou  
**Prospection, réseaux professionnels et networking commercial**  
Ou  
**Prospecter et réussir sa participation à un salon**

## Dates et villes

**Lyon - 04 72 53 88 00**

- 14/09, 15/09
- 05/11, 06/11

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

- 05/11, 06/11

**Roanne - 04 77 44 54 69**

- 05/11, 06/11

**Marseille - 04 91 14 26 90**

- 15/06, 16/06
- 07/10, 08/10

## 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

## 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
- Vous bénéficiez dès le démarrage de votre formation d'un accès de 3 mois à HUBBLE, notre application micro-learning téléchargeable sur smartphones et tablettes via votre app store ou play store. Cette application vous permet d'approfondir de façon rapide, simple et ludique les thèmes abordés au cours de votre formation. Grâce à des jeux, quizz, vidéos et fiches de synthèse construits en lien direct avec votre formation vous pourrez vous entraîner, enrichir vos connaissances et même aller plus loin tout en vous amusant !

## Moyens pédagogiques et d'encadrement

### Moyens pédagogiques :

Formation interentreprises avec alternance d'apports théoriques et pratiques. Echanges, analyses de pratiques, mises en situation et cas réels d'entreprises. Support de formation remis aux participants. Groupe de 10-12 participants maximum.

### Suivi et évaluation de la formation :

Les acquis sont évalués en cours et en fin de formation. Une évaluation de satisfaction est complétée par les participants et un tour de table collectif est réalisé avec le formateur en fin de formation.

## La formation en résumé

Face à des acheteurs très exigeants, défendre son offre et son prix est parfois difficile. Maîtriser les étapes clés et les techniques de vente pour mieux négocier ses conditions permet au commercial de se positionner vis-à-vis de l'acheteur. Préparer, écouter et argumenter sont des outils indispensables à une vente réussie.

Cette formation fait partie du cycle Mener une négociation commerciale qui peut être certifiant et éligible au CPF.

[Inscription via Appli CPF : Mon compte Formation LYON](#)

[Inscription via Appli CPF : Mon compte Formation ST ETIENNE](#)

[Inscription via Appli CPF : Mon compte Formation ROANNE](#)

### Objectifs :

- Maîtriser les différentes étapes d'un entretien commercial et acquérir les techniques de vente
- Se positionner face aux différents types d'acheteurs et négocier en fonction du besoin des clients
- Conclure une affaire et augmenter sa présence chez ses clients
- Déterminer ses propres axes d'amélioration et points 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 mais un entretien préalable est obligatoire dans le cadre de la certification

## 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

**1 690 €**

Accès appli HUBBLE intégré  
(non assujéti à la TVA sauf formation à Roanne)



3 jours en  
présentiel +  
distantiel



Training



Jeu formatif



Accès Mobile  
learning



Appartient au(x) cycle(s) :

Cycle Maîtriser la fonction commerciale  
Cycle Mener une négociation commerciale

 **-10%**

Formation en tandem avec :  
**Perfectionnement négociation commerciale :  
traiter les objections et conclure la vente**

### Dates et villes

#### Lyon - 04 72 53 88 00

- 04/06, 15/06, 16/06
- 18/09, 28/09, 29/09
- 13/11, 23/11, 24/11

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

- 05/06, 06/06, 16/06
- 13/11, 23/11, 24/11

#### Roanne - 04 77 44 54 69

- 05/06, 15/06, 16/06
- 13/11, 23/11, 24/11

#### Marseille - 04 91 14 26 90

- 28/10, 29/10, 04/11, 05/11

## 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

## 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

## 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
- Vous bénéficiez dès le démarrage de votre formation d'un accès de 3 mois à HUBBLE, notre application micro-learning téléchargeable sur smartphones et tablettes via votre app store ou play store. Cette application vous permet d'approfondir de façon rapide, simple et ludique les thèmes abordés au cours de votre formation. Grâce à des jeux, quizz, vidéos et fiches de synthèse construits en lien direct avec votre formation vous pourrez vous entraîner, enrichir vos connaissances et même aller plus loin tout en vous amusant !

## Moyens pédagogiques et d'encadrement

Moyens pédagogiques :

Formation interentreprises avec alternance d'apports théoriques et pratiques. Echanges, analyses de pratiques, mises en situation, cas réels d'entreprises, jeux pédagogiques, simulations à toutes les étapes de la négociation, autodiagnostic, microlearning, contenus additionnels personnalisés et tutorat formateur. Étude personnalisée du profil de négociateur de chaque participant et mise en place d'axes de perfectionnement. Support de formation remis aux participants. Groupe de 10-12 participants maximum.

Suivi et évaluation de la formation :

Les acquis sont évalués en cours et en fin de formation. Une évaluation de satisfaction est complétée par les participants et un tour de table collectif est réalisé avec le formateur en fin de formation.



# Perfectionnement négociation commerciale : traiter les objections et conclure la vente

Vente, relation client, marketing - 2020



## La formation en résumé

Même après un entretien de vente bien mené, quand arrive le moment de conclure la vente, beaucoup de commerciaux ont des difficultés. Cette formation vous donnera les clés pour maîtriser les étapes et techniques d'un closing réussi et vous perfectionner en négociation commerciale.

Cette formation fait partie du cycle Mener une négociation commerciale qui peut être certifiant et éligible au CPF.

[Inscription via Appli CPF : Mon compte Formation LYON](#)

[Inscription via Appli CPF : Mon compte Formation ST ETIENNE](#)

[Inscription via Appli CPF : Mon compte Formation ROANNE](#)

## Objectifs :

- Gérer l'indécision des prospects, des clients, provoquer la décision face à la concurrence et optimiser les résultats de vos négociations commerciales
- Adopter une stratégie de négociation constructive
- Eviter les facteurs de démotivation du vendeur, dédramatiser l'échec

## Participants :

Responsables commerciaux, commerciaux, ingénieurs d'affaires  
Toute personne amenée à négocier

## Prérequis :

- Avoir une expérience terrain et maîtriser les techniques de vente et de négociation commerciale
- Un entretien préalable est obligatoire dans le cadre de la certification

## 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

### Négociateur Gagnant - Gagnant

- Défendre ses objections et être ouvert à une négociation constructive (méthode raisonnée)
- Adopter une stratégie de négociation pour des relations durables

**1 010 €**

(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 :  
Négociation commerciale et vente

## Dates et villes

**Lyon - 04 72 53 88 00**

- 22/06, 23/06
- 05/10, 06/10
- 07/12, 08/12

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

- 25/06, 26/06
- 07/12, 08/12

**Roanne - 04 77 44 54 69**

- 25/06, 26/06
- 07/12, 08/12

**Marseille - 04 91 14 26 90**

- 18/11, 19/11

## 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 :

Formation interentreprises avec alternance d'apports théoriques et pratiques.  
Echanges, analyses de pratiques, mises en situation et cas réels d'entreprises.  
Support de formation remis aux participants. Groupe de 10-12 participants maximum.

Suivi et évaluation de la formation :

Les acquis sont évalués en cours et en fin de formation. Une évaluation de satisfaction est complétée par les participants et un tour de table collectif est réalisé avec le formateur en fin de formation.

# Certificat de Compétences en Entreprise : Mener une négociation commerciale

Vente, relation client, marketing - 2020

## La formation en résumé

Délivré par CCI France et reconnu au niveau national, le Certificat de Compétences en Entreprise (CCE) est aujourd'hui recensé à l'inventaire spécifique des certifications et habilitations de la CNCP. Il est donc éligible au CPF. Ce dispositif, basé sur un référentiel national de compétences, permet d'évaluer vos compétences acquises au cours de votre expérience professionnelle et/ou personnelle.

L'obtention d'un Certificat de Compétences en Entreprise est conditionné par votre dossier et/ou épreuve d'évaluation (étude de cas). La certification est valable 5 ans.

**CODE CPF : 235517 / RS France Compétences : 115**

[Inscription via Appli CPF : Mon compte Formation LYON](#)

[Inscription via Appli CPF : Mon compte Formation ST ETIENNE](#)

[Inscription via Appli CPF : Mon compte Formation ROANNE](#)

### Objectifs :

- Valoriser ses compétences de négociateur
- Être acteur de son parcours professionnel
- Capitaliser sur son expérience professionnelle de négociateur et prendre du recul

### Participants :

Toute personne souhaitant faire certifier la compétence de négociateur

### Prérequis :

- Des échanges préalables permettront d'expliquer le dispositif, de valider le projet du participant et de construire son parcours de formation.
- Le CCE est accessible à toute personne exerçant ou ayant exercé une mission effective en lien avec les compétences du référentiel concerné.
- CCI formation vous recommande de suivre au préalable
  - Au choix :
    - - le cycle MENER UNE NEGOCIATION COMMERCIALE (70h)
    - ou
    - - La Négociation Commerciale (21h de présentiel) + Perfectionnement négociation commerciale : traiter les objections et conclure la vente (14h)
  - + et au choix parmi les thèmes suivants : Perfectionnement négociation commerciale : postures et comportements (14h), Entraînement intensif à la Négociation (14h), Prospector et se développer (14h), Prospector, vendre et relancer par téléphone (14h), Key Account Manager : vendre aux grands comptes (14h) ...

## Le programme

RÉFÉRENTIEL SUR LEQUEL SERA BASÉE L'ÉVALUATION :

**500 €**

(non assujetti à la TVA sauf formation à Roanne)

CODE CPF : 235517



Validation par étude de cas (2h) ou par portefeuille de preuves (7h)



Certificat consulaire



Certificat de compétences en entreprise



Eligible au CPF



Accès Mobile learning



Appartient au(x) cycle(s) :

Cycle Maîtriser la fonction commerciale  
Cycle Mener une négociation commerciale

### Dates et villes

**Lyon - 04 72 53 88 00**

- 09/07
- 16/10
- 18/12

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

- 09/07
- 18/12

**Roanne - 04 77 44 54 69**

- 18/12

## Elément 1 : Planifier et préparer la négociation commerciale

- Critère 1.1 : Rechercher et sélectionner les informations relatives au client, à son marché
- Critère 1.2 : Identifier les objectifs de la négociation et recueillir les éléments nécessaires pour la mener à bien.
- Critère 1.3 : Planifier la prise de contact, fixer le rendez-vous.

## Elément 2 : Effectuer la découverte du client

- Critère 2.1 : Etablir et maintenir le contact en utilisant les techniques relationnelles
- Critère 2.2 : Collecter les informations sur la situation du client, dégager les motivations et les freins
- Critère 2.3 : Communiquer au client toutes les informations nécessaires à la vente
- Critère 2.4 : Mener l'entretien dans le respect des pratiques/usages de l'entreprise

## Elément 3 : Conduire une négociation commerciale

- Critère 3.1 : Formuler les propositions de façon à satisfaire les besoins du client et les objectifs commerciaux de l'entreprise
- Critère 3.2 : Structurer sa négociation commerciale et argumenter
- Critère 3.3 : Tenir compte des objections et/ou des demandes nouvelles émises par le client et faire de nouvelles propositions en conséquence.
- Critère 3.4 : Respecter, dans les propositions faites au client, le cadre des exigences légales, réglementaires et commerciales de l'entreprise

## Elément 4 : Conclure une négociation commerciale

- Critère 4.1 : Repérer les signaux d'achat et confirmer l'engagement du client.
- Critère 4.2 : Formaliser l'accord avec le client et établir la proposition finale conformément à ses attentes
- Critère 4.3 : Respecter le cadre légal et les exigences de l'entreprise dans l'établissement de la proposition finale

### Les + de la certification :

- Dispositif souple et rapide de certification
- Reconnaissance nationale des compétences par cette certification
- Valorisation de son parcours professionnel individuel
- Maintien et développement de l'employabilité

## Moyens pédagogiques et d'encadrement

Epreuve écrite (cas pratiques) basée sur le référentiel de la compétence visée ou constitution d'un portefeuille de preuves (nous consulter pour les modalités d'évaluation)

Obtention du certificat : 80% des critères du référentiel sont validés, avec un minimum de 60% des critères validés pour chaque élément du référentiel

Instance de certification : CCI France

# Perfectionnement négociation commerciale : Postures et comportements

Vente, relation client, marketing - 2020

## La formation en résumé

Nos comportements, nos attitudes, notre langage reflètent notre état d'esprit et nos pensées. En situation de négociation commerciale, ces éléments sont des indices pour l'acheteur et les comprendre pour savoir s'affirmer permet de maîtriser l'entretien de vente.

### Objectifs :

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

### Participants :

- Responsables commerciaux, commerciaux, ingénieurs d'affaires, chargés de relation clients
- Toute personne amenée à négocier ses produits ou ses services

### 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

**1 100 €**

Accès appli HUBBLE intégré  
(non assujetti à la TVA sauf formation à Roanne)



2 jours (14 heures)



Accès Mobile learning



Appartient au(x) cycle(s) :

Cycle Manager Commercial  
Cycle Maîtriser la fonction commerciale  
Cycle Mener une négociation commerciale



**-10%**

Formation en tandem avec :  
Renforcer son efficacité commerciale avec la technique 4Colors®

## Dates et villes

Lyon - 04 72 53 88 00

- 02/07, 03/07
- 30/11, 01/12

Marseille - 04 91 14 26 90

- 08/06, 09/06
- 02/12, 03/12

### Les + de la formation :

- Vous bénéficiez dès le démarrage de votre formation d'un accès de 3 mois à HUBBLE, notre application micro-learning téléchargeable sur smartphones et tablettes via votre app store ou play store. Cette application vous permet d'approfondir de façon rapide, simple et ludique les thèmes abordés au cours de votre formation. Grâce à des jeux, quizz, vidéos et fiches de synthèse construits en lien direct avec votre formation vous pourrez vous entraîner, enrichir vos connaissances et même aller plus loin tout en vous amusant !

## Moyens pédagogiques et d'encadrement

### Moyens pédagogiques :

Formation interentreprises avec alternance d'apports théoriques et pratiques. Echanges, analyses de pratiques, mises en situation et cas réels d'entreprises. Support de formation remis aux participants. Groupe de 10-12 participants maximum.

### Suivi et évaluation de la formation :

Les acquis sont évalués en cours et en fin de formation. Une évaluation de satisfaction est complétée par les participants et un tour de table collectif est réalisé avec le formateur en fin de formation.

### 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 prospecter, 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

**1 100 €**

Accès appli HUBBLE intégré  
(non assujéti à la TVA sauf formation à Roanne)



2 jours (14 heures)



Accès Mobile learning



Appartient au(x) cycle(s) :

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



**-10%**

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

## Dates et villes

**Lyon - 04 72 53 88 00**

- 08/06, 09/06
- 12/10, 13/10
- 03/12, 04/12

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

- 03/12, 04/12

**Roanne - 04 77 44 54 69**

- 03/12, 04/12

## 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
- Vous bénéficiez dès le démarrage de votre formation d'un accès de 3 mois à HUBBLE, notre application micro-learning téléchargeable sur smartphones et tablettes via votre app store ou play store. Cette application vous permet d'approfondir de façon rapide, simple et ludique les thèmes abordés au cours de votre formation. Grâce à des jeux, quizz, vidéos et fiches de synthèse construits en lien direct avec votre formation vous pourrez vous entraîner, enrichir vos connaissances et même aller plus loin tout en vous amusant !

## Moyens pédagogiques et d'encadrement

Moyens pédagogiques :

Formation interentreprises avec alternance d'apports théoriques et pratiques.  
Echanges, analyses de pratiques, mises en situation et cas réels d'entreprises.  
Support de formation remis aux participants. Groupe de 10-12 participants maximum.

Suivi et évaluation de la formation :

Les acquis sont évalués en cours et en fin de formation. Une évaluation de satisfaction est complétée par les participants et un tour de table collectif est réalisé avec le formateur en fin de formation.



# Stratégie et plan d'actions marketing et commerciales (PAC)

Vente, relation client, marketing - 2020

## La formation en résumé

La recherche de nouveaux clients relève d'une démarche structurée dont le plan d'actions commerciales et le plan marketing sont des piliers. Bien construit, le PAC s'avère extrêmement efficace.

Cette formation appartient au cycle "Piloter son activité commerciale" qui peut conduire à l'obtention d'une validation partielle de titre de niveau III "Attaché commercial" sous réserve de valider l'épreuve finale. Elle correspond au module "Préparer et mettre en oeuvre un plan d'actions commerciales (PAC)" du bloc A "Organiser son activité commerciale" de ce titre RNCP. Elle est éligible au CPF, sous réserve de la réalisation complète dudit cycle.

### Objectifs :

- Identifier les différentes phases du plan d'action marketing
- Analyser son portefeuille clients pour proposer un plan d'actions commerciales opérationnel
- Fixer les objectifs et mettre en oeuvre le plan d'actions commerciales

### Participants :

- Directeurs et responsables commerciaux, commerciaux, chargés de développement commercial
- Dirigeants d'entreprise

### Prérequis :

- Il est recommandé de maîtriser les fondamentaux du marketing et de l'analyse de marché

**1 310 €**

(non assujetti à la TVA sauf formation à Roanne)



3 jours (21 heures)



Appartient au(x) cycle(s) :

Cycle Manager Commercial  
Cycle piloter et organiser son activité commerciale  
Cycle Maîtriser la fonction commerciale  
Cycle Stratégie marketing : analyses, plans d'actions et marketing digital

## Dates et villes

**Lyon - 04 72 53 88 00**

- 19/11, 20/11, 27/11

**Marseille - 04 91 14 26 90**

- 01/10, 14/10, 15/10

## Le programme

Analyse des pratiques en place dans l'entreprise

S'approprier les bases du marketing

- Mix marketing: explorer les 4 P
- Analyse des activités ou gamme de produits: matrice BCG

Distinguer les cibles clients et l'analyse du portefeuille de clients

- Définition des cibles à atteindre
- Outils d'analyse du portefeuille

Proposer un plan d'actions commerciales

- Définition des étapes de travail du plan d'actions commerciales et son périmètre
- Choix des actions de promotion et de vente
- Choix des supports de communication: les différentes actions marketing et vente
- Définition des étapes et identification des acteurs du plan d'actions commerciales
- Identification des indicateurs de performance du plan d'actions commerciales et du reporting associé

Les + de la formation :

Les participants construiront leur Plan d'Actions Commerciales par cible avec les conseils individualisés de l'intervenant. A l'issue de la formation ils disposeront d'outils de reporting et de suivi d'activité immédiatement utilisables en entreprise.

## Moyens pédagogiques et d'encadrement

Moyens pédagogiques :

Formation interentreprises avec alternance d'apports théoriques et pratiques.  
Echanges, analyses de pratiques, mises en situation et cas réels d'entreprises.  
Support de formation remis aux participants. Groupe de 10-12 participants maximum.

Suivi et évaluation de la formation :

Les acquis sont évalués en cours et en fin de formation. Une évaluation de satisfaction est complétée par les participants et un tour de table collectif est réalisé avec le formateur en fin de formation.