

Les collaborateurs de la branche disposent d'une forte expertise dans leur métier et sont en contact quotidien avec leurs clients. Cette formation apporte une véritable méthode et une culture commerciale opérationnelle pour « faire acheter » des solutions et services. La méthode AIDER permet de développer les 3 grands rôles indispensables : ambassadeur, conseiller et partenaire du client en avant-vente et tout au long de ses projets

LES OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Préparer l'entretien commercial : connaître son offre, ses clients et son marché
- Adopter une posture commerciale valorisante
- Maîtriser les techniques de communication
- Repérer les opportunités pour proposer une offre de service adaptée
- Faire face aux objections et aux situations délicates
- Négocier jusqu'à la signature

DÉTAILS DE LA FORMATION



Public

Tout salarié amené à développer une démarche commerciale dans le cadre de ses missions



Durée

21 heures, 3 journées



Pré-requis

Être impliqué dans les relations commerciales
Apporter son ordinateur portable



Modalité au choix

- Présentiel : 3 jours consécutifs
- Visio-formation : 1 + 1 + 1 jours non consécutifs avec intervalle de 7 jours



Accessibilité

Inclusion de différents types de handicaps. Consulter notre référent handicap



Evaluation

Diagnostic des attentes
Auto-positionnements Amont / Aval
Evaluation continue



Formation augmentée

Accès à l'Extranet Participant by EVOLUTEAM durant 3 mois après le dernier jour de formation

NOTRE SIGNATURE PÉDAGOGIQUE

L'expérimentation pédagogique au service de la transformation durable des compétences



Notre **pédagogie expérientielle** repose sur un principe simple : les comportements se transforment durablement grâce à l'expérience vécue en formation.

Nous mobilisons **les émotions, la prise de décision en contexte réel et l'engagement multisensoriel** en créant des solutions pédagogiques dont l'expérimentation représente au minimum 70% du temps de formation.

Chaque session alterne des temps structurants et exploratoires, afin de **favoriser l'appropriation active, stimuler la réflexion et la prise de recul, ancrer durablement les compétences, faciliter le passage à l'action opérationnelle.**

LE PROGRAMME



PHASE D'ENGAGEMENT - A réaliser avant la session sur l'extranet participant by *EVOLUTEAM*

Compléter les questionnaires en ligne

- J'évalue mes compétences en amont de la formation
- Je transmets mes attentes vis-à-vis de cette formation

Télécharger les supports de formation

- Je télécharge l'ensemble des supports mis à disposition pour réaliser les exercices lors de formation.



PHASE D'EXPÉRIMENTATION – S'exercer aux outils et méthodes lors de la session formative

INTRODUCTION

Présentation des participants / Ice Breaker

MODULE 1 | PRÉPARER L'ENTRETIEN COMMERCIAL : CONNAÎTRE SON OFFRE, SES CLIENTS ET SON MARCHÉ

Les indispensables à connaître : son marché, ses clients, son offre et ses concurrents

La préparation de l'entretien commercial

Connaissance du secteur d'activité : actualité, mutation, enjeux de transformation ...

- Connaissance du prospect/client : entreprise, positionnement, offre et typologie de clients
- Connaissance du client : la fonction et les enjeux, la personne, son actualité et ses publications (réseaux sociaux, post ...)
- SWOT de préparation : analyse des éléments clés à savoir et à manier dans la démarche commerciale avec le prospect/client

Ateliers :

- Utiliser la matrice du business model pour synthétiser son écosystème
- Rédiger le portrait-robot de son client en individuel
- SWOT

Fiche outils : Kit de préparation de l'entretien commercial

MODULE 2 | ADOPTER UNE POSTURE COMMERCIALE VALORISANTE

Le moi, la fonction, le rôle :

- La vocation de sa fonction dans la relation client
- Le rôle de partenaire – conseil au service des clients

Les éléments clés d'une posture agile et valorisante dans la relation commerciale

La structure de la démarche commerciale

- Les 5 phases de la démarche commerciale en rendez-vous client : la méthodologie AIDER.

Les clés pour réussir en visio

Fiches outils :

- Le « moi », la fonction et le rôle
- Check-list de préparation à la négociation

MODULE 3 | MAITRISER LES TECHNIQUES DE COMMUNICATION

Les fondamentaux de la communication

- L'assertivité, l'écoute active
- Focus sur la reformulation

Exercices d'appropriation : jeu de rôle « les fondamentaux de la communication » et débriefing en groupe entier

Fiche outils : Le book des techniques de communication

MODULE 4 | REPERER LES OPPORTUNITES POUR PROPOSER UNE OFFRE DE SERVICE ADAPTEE

Accroche : l'art du pitch pour impacter dès le démarrage du rendez-vous

- Le pitch : l'elevator pitch pour impacter
- Le cadrage de l'entretien
- Le centrage client

Mise en pratique : « faire son pitch » avec débriefing en groupe

Matrice fil rouge AIDER : enrichir la phase Accroche avec le pitch

Identification : la découverte du « besoin »

- La découverte du projet, des attentes, besoins, contraintes et freins, du processus de décision, budget et des prochaines étapes
- Le centrage client : la « bulle du client » et la découverte des motivations d'achat (SONCAS)
- La coconstruction de la vision du projet avec le client

Mises en situation : scénario avec les questions « sésame » et chainage des techniques de communication dans les 2 phases AI

Exercice SONCAS

Matrice fil rouge AIDER : enrichir la phase Identification

La Démonstration : l'argumentation sur-mesure

- L'argumentation adaptée au SONCAS du client
- Les techniques d'argumentation CAB et CAP
- Les 4 Preuves
- Présentation des principes du storytelling

Mise en application : bâtir des arguments sur-mesure en lien avec la découverte

Matrice fil rouge AIDER : enrichir la phase Démonstration

Fiche outils : l'art du pitch L'argumentation

MODULE 5 | FAIRE FACE AUX OBJECTIONS ET AUX SITUATIONS DELICATES

Démonstration : le traitement des objections et des situations délicates

- Le traitement des objections APARA
- La gestion des malentendus et des situations délicates - « le retour en phase Découverte » et l'approfondissement du diagnostic

Mise en application : bâtir une grille de réponse aux objections courantes à partir de situations proposées par les participants

Fiches outils :

- APARA
- L'Economie et la Résolution

MODULE 6 | NEGOCIER JUSQU'A LA SIGNATURE

Economie et Résolution : le prix, les conditions générales de vente, la négociation et la conclusion

- Les techniques d'annonce du prix
- Le traitement des objections prix / les techniques d'argumentation et de vente du prix
- Le concept de triangle des affaires / les leviers de défense de la marge
- Le kit de préparation d'une négociation (objectifs et positions / MESORE / concessions et contreparties / ZOPA)
- Les signaux d'achat
- Les techniques de conclusion

Cas pratique de préparation d'une négociation avec un kit de préparation et mise en situation

Matrice fil rouge AIDER : enrichir les phases Economie et Résolution

CONCLUSION

Clôture de la formation

- Evaluer ses compétences en aval de la formation : j'évalue ma capacité à transformer mes compétences grâce aux outils, techniques et méthodes vus en formation
- Se challenger au moyen d'objectifs à réaliser sous 3 mois
- Questionnaire de satisfaction à chaud



PHASE D'ACQUISITION – Ancrer les outils et méthodes de retour en milieu professionnel

Accéder aux **ressources complémentaires à télécharger** depuis l'Extranet Participant by EVOLUTEAM pour approfondir les thématiques vues en formation

Corréler la mise en pratique des actions individuelles avec les objectifs pédagogiques : questionnaire sur l'évaluation des compétences à froid, 2 mois après la dernière journée de formation.



Cette formation vous intéresse ?

Contactez- nous : info@evoluteam.fr | 01 47 39 02 02

Consulter sur notre site,
notre catalogue de formations



PRIX PUBLIC

Inter : 1203,93€ HT par participant

Intra : 5126,63€ HT par session*

(4 à 10 participants)

**des frais de déplacement complémentaires
peuvent être engagés selon la localisation*

FINANCEMENT OPCO

Financement possible via votre OPCO.

Contactez nos conseillères formations :

par téléphone : 01 47 39 02 02

par mail : info@evoluteam.fr

FORMATION SUR-MESURE

Vous avez un projet sur-mesure, vous souhaitez intégrer votre contexte et vos enjeux spécifiques à la formation, contactez notre Directrice du Développement : laure.casta@evoluteam.fr

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS (à titre indicatif)

Inter : L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

Intra : Après validation de votre projet avec nos conseillères formations, capacité de mise en œuvre sous 15 jours.

ACCESSIBILITÉ

Inclusion de différents types de handicap. Vous êtes en situation de handicap, intéressé.e par le programme ? Contactez notre Référent Handicap pour préciser votre besoin : referent.handicap@evoluteam.fr

ASSISTANCE TECHNIQUE À DISTANCE

Pendant toute la période de votre formation, pour toute question relative à la plateforme digitale, notre équipe pédagogique répondra à vos questions de 9h30 à 17h30 au 01 47 39 02 02 ou sur l'adresse mail suivante : contact.digitalcamp@evoluteam.fr

**Engagés pour un monde plus éclairé, nous
concevons des solutions pédagogiques centrées
sur le développement des potentiels humains,
avec pour ambition de créer de la valeur durable.**

– Notre raison d'être en qualité de société à mission –