



3 JOURS



Présentiel 21 h
(3 jours consécutifs)



Distanciel 21 h (3 jours
non consécutifs 1 + 1 + 1
jours avec intervalle de
7 jours)

PROFESSIONNALISER SA DEMARCHE COMMERCIALE



PUBLICS CONCERNÉS

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



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**



PRÉREQUIS

- Il est préférable d'avoir déjà été impliqué dans les relations

ARTICULATION ET RYTHME PÉDAGOGIQUE

- 3 journées de formation synchrones
 - en présentiel (3 jours consécutifs)
 - en distanciel (classe virtuelle : 3 jours non consécutifs 1 + 1 + 1 jour avec intervalle de 7 jours)



OBJECTIFS

- 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

PROGRAMME DÉTAILLÉ

EN AMONT

Durée du parcours digital : 33 minutes

Ouverture de la plateforme pédagogique 15 jours avant la formation et 90 jours après la formation

- Forum collaboratif
- E-supports de formation téléchargeables
- Podcast :
 - « Vendez plus grâce aux bénéfiques clients » (6 mn)
 - « Vendre plus (et mieux) grâce à un argumentaire de vente structuré » (12 mn)
- Capsule e-learning :
 - « Professionnaliser sa démarche commerciale » (15 mn) : les composantes de la démarche commerciale / les indispensables à connaître

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Plateforme pédagogique :
accessible dès 15 jours avant le
présentiel et pendant 3 mois

Présentiel/classe virtuelle :
alternance de théorie,
d'exercices et de mises en
situation

SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

Pendant la formation, chaque
participant utilise un support qui
reprend les concepts et
différents points traités et des
exercices d'application et
d'entraînement.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

- à Clichy-la-Garenne (92110) ;
et à Paris :
- une salle de formation + une
salle de détente au cœur du
2^e arrondissement, accessible
par 4 lignes de métro
- PC, relié à un écran LCD pour
vidéoprojection
- Vidéoprojecteur
- Paper-board
- Accueil avec café, thé, eau,
jus d'orange et gâteaux

MODALITÉS

- INTER ou INTRA à partir de 4
participants
- **Lieux :** ILE-DE-FRANCE,
NORMANDIE, HAUTS-DE-
FRANCE, GRAND-EST,
BOURGOGNE-FRANCHE-
COMTE

PROGRAMME DÉTAILLÉ

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

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

3. MAÎTRISER 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

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 :
clemence.terrier@evoluteam.fr

PRIX PUBLIC

Inter : 1 890 € HT par participant
Intra : 5 550 € HT par session (4 à 10 participants)

FINANCEMENT OPCO ATLAS

Pour les adhérents de l'OPCO ATLAS, cette formation est disponible en Action collective. Pour toute question sur le tarif Action Collective et sur le dispositif de financement associé, contactez nos conseillères formations :

- ▶ par téléphone : 01 47 39 02 02
- ▶ par mail : info@evoluteam.fr

FORMATION À DISTANCE

Pendant toute la période de votre formation, pour toute question relative à la plateforme ou pour toute assistance technique, notre équipe pédagogique en charge des modules E-learning répondra à vos questions

- ▶ de 9h30 à 17h30 au 01 47 39 02 02
- ▶ ou sur l'adresse mail suivante : contact@digitalcamp.fr

4. REPERER LES OPPORTUNITES POUR PROPOSER UNE OFFRE DE SERVICE ADAPTEE

1. L'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

2. L'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

3.1 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

5. FAIRE FACE AUX OBJECTIONS ET AUX SITUATIONS DELICATES

3.2 La 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

6. NEGOCIER JUSQU'A LA SIGNATURE.

4. Economie et 5. 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

FORMATION SUR-MESURE

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

- 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

7. PLAN D'ENTRAÎNEMENT INDIVIDUEL ET CLÔTURE DE LA SESSION

- Enrichissement de son Plan de Progrès Individuel
- Validation des apports par rapport aux attentes
- E-Quiz de validation des compétences de fin de formation
- Conclusion et clôture du stage
- Les participants restent pendant 3 mois en contact via la plateforme digitale pour continuer à échanger entre eux et avec le formateur