

PARTICIPANTS / PRE-REQUIS :

Technico Commerciaux

PRE-REQUIS : Fondamentaux de la vente, qualités relationnelles, bonne élocution

OBJECTIFS :

- Développer et gérer une performance durable
- Gérer et développer un portefeuille de clients et de prospects : création, fidélisation, up Selling
- Elaborer une stratégie pour l'atteinte des objectifs
- Prioriser, planifier et corriger les actions
- Analyser et comprendre les besoins des clients
- Vendre des solutions adaptées
- Organiser son planning
- Maitriser la prise de rdv et les techniques de vente par téléphone
- Maitriser les techniques de vente
- Maitriser les techniques de négociation
- Construire sa veille informative
- Adopter un profil de collaborateur agile
- Collaborer avec les membres de l'équipe
- Rendre compte de son activité commerciale

DUREE ET LIEU :

3 jours soit un total de 21h

Lieu d'animation : sur le site du client ou dans nos locaux à Mérignies

METHODES :

Formateur : Mon objectif est d'aider les entreprises à améliorer les compétences des collaborateurs. Je mets en éveil les connaissances en utilisant l'aspect psychologique et émotionnel. Toutes mes formations sont accompagnées d'un coaching personnel. L'individuel dans le collectif ; Des apports théoriques et pratiques pour une application rapide en milieu professionnel. Optimiser la formation. Jeux de rôles, études de cas pratique supports ..., accompagnement sur le terrain en situation réelle.

TYPE D'ACTION :

Acquisition, développement et entretien des connaissances

PROGRAMME :**Jour 1:**

1. **Présentation des stagiaires :**
 - Présentation croisée, (curiosité, analyse, et force de synthèse.)
 - Présentation du référentiel métier (positionnement du poste)
 - Définition de la performance durable (prise de conscience)
2. **Stratégie pour l'atteinte des objectifs :**
 - Décoder ses objectifs
 - Traduire ses objectifs en action
 - Planifier l'atteinte de ses objectifs
 - Prioriser, et corriger les actions

Mise en pratique**Exercice sur cas réel**

3. **Brainstorming**

4. Gérer et développer un portefeuille de clients et de prospects :

- -Clients : fidélisation, up Selling : organisation et suivi
- Prise de contact
- -Prospects : création de valeur : Méthode de prospection
- Prise de contact

5. Définir le besoin du client : (information factuelle)

- Historique
- Activité
- Secteur
- CA

Mise en pratique**Exercice sur cas réel**

Jeux de rôle sur la négociation (avant d'aborder les techniques du lendemain)

Jour 2:**6. Maitriser la prise de rendez- vous par téléphone (client, prospect) :**

- Trame, objectifs, discours

7. Maitriser la vente par téléphone (client prospect)

- Trame, objectifs, discours
- Etapes de la négociation : prise de contact, découverte, reformulation, proposition, Closing, prise de congés.

Jeux de rôles**8. Maitriser les techniques de vente (Soncas-cap, croc,crac,4/20 ...)****9. Étapes de la négociation (posture)**

- Préparation efficace.
- Introduction gagnante, mise en confiance
- Découverte active.
- Reformulation et implication
- Présentation d'une offre et argumentation
- Traitement des objections
- Conclusion de la vente
- Prise de congés et consolidation de la relation
- Fidélisation
- L'auto-analyse

Elaborer un questionnaire de découverte**Travailler la directivité, le Closing****La veille informative****Jeux de rôles**

Jour 3**10. Je travaille mon profil de collaborateur agile :**

- Ecoute active
- Curiosité
- Leadership
- Confiance en soi
- Esprit d'équipe
- Assertivité

- **Rendre compte de son activité**
- **Jeux de rôle sur l'ensemble de la formation**

QCM**Questionnaire de satisfaction**