

Date de mise à jour du programme : 19/05/2021

**PUBLIC :**

Technico Commerciaux

**PARTICIPANTS / PRE-REQUIS :**

Fondamentaux de la vente, qualités relationnelles, bonne éloquence

**OBJECTIFS :**

- Développer et gérer une performance durable
- Elaborer une stratégie pour l'atteinte des objectifs
- Analyser et comprendre les besoins des clients
- Organiser son planning
- 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**

*Toutes les notions seront abordées à travers des jeux de rôles, quizz, cas pratique, ateliers...*

**QCM****Questionnaire de satisfaction**