



FORMATIONS

PERFORMANCE COMMERCIALE



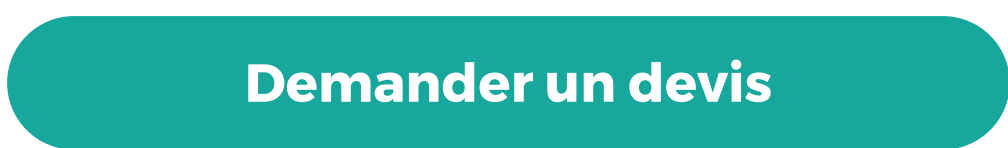
Performance Commerciale

Sous-sommaire interactif: cliquez sur les thèmes choisis pour y accéder

Connaître son marché, cibler des prospects, vendre plus durablement, utiliser les réseaux sociaux...

Voilà les défis des commerciaux. Visez l'efficacité au quotidien en « musclant » vos comptes clés et votre force de vente.

- Réaliser une prospection efficace
 - Booster ses techniques de vente
 - Mener une négociation commerciale
 - Adapter son discours commercial par le digital et le web
 - Adapter son discours commercial au client en entretien découverte
 - Renforcer ses techniques commerciales à l'écrit et à l'oral
 - Répondre à l'objection et au mécontentement du client
- 



Demander un devis



Réaliser une prospection efficace

Créez les opportunités de vente

MODALITÉ
Action de formation
100% en ligne
ou en présentiel

Objectifs

- ✓ Maîtriser l'art de la prospection
- ✓ Décrypter les techniques de prospection
- ✓ Convaincre
- ✓ Collaborer à la prospection téléphonique et à la commercialisation des Produits / Services

Points marquants

- ✓ Mise en pratique (y compris sur les formations distancielles) avec votre expert
- ✓ Boîte à outils sur le comportement
- ✓ Analyser les extraits de prospection filmées



24 heures réparties
sur 4 semaines



Prérequis:
Aucun si ce n'est
ouverture d'esprit



Public:
Commercial

Programme de la formation

« Brique » de compétences 1

Découverte des besoins

- ✓ Présentation et découverte des besoins du client
- ✓ L'accroche commerciale qui force l'écoute
- ✓ Les moyens de contourner les barrages
- ✓ La technique du questionnement
- ✓ L'écoute active et l'ouverture au dialogue

Activité:

- ✓ Rédiger les arguments clés de son pitch

« Brique » de compétences 2

Être toujours prêt

- ✓ Organisation du message phase par phase
- ✓ La maîtrise de l'entretien
- ✓ L'argumentation
- ✓ Le catalogue de réponse aux objections
- ✓ La reformulation

Activité:

- ✓ S'autodiagnostiquer

« Brique » de compétences 3

Négocier et convaincre

- ✓ Conclusion par la prise de rendez-vous et gestion du suivi client avec professionnalisme
- ✓ ou la vente
- ✓ Les techniques de conclusion

Activité:

- ✓ Se faire filmer lors de son pitch

« Brique » de compétences 4

Signer et fidéliser

- ✓ La technique de l'alternative
- ✓ Les phrases qui rassurent
- ✓ La prise de congé positive avec courtoisie

Activité:

- ✓ « Vendre » une idée

Booster ses techniques de vente

MODALITÉ
Action de formation
100% en ligne
ou en présentiel

Créez une relation de confiance et boostez les ventes

Objectifs

- ✓ Maîtriser l'art de la prospection
- ✓ Décrypter les techniques de l'entretien commercial
- ✓ Convaincre, négocier et gérer les émotions
- ✓ Fidéliser ses clients dans la durée

Points marquants

- ✓ Mise en pratique (y compris sur les formations distancielles) avec votre expert
- ✓ Boîte à outils sur le comportement
- ✓ Analyser les extraits de négociations filmées
- ✓ Une remise à plat des nouvelles méthodes de prospection permettant d'accroître les leads



24 heures réparties
sur 4 semaines



Prérequis:
Aucun si ce n'est
ouverture d'esprit



Public:
Commercial

Programme de la formation

« Brique » de compétences 1	« Brique » de compétences 2	« Brique » de compétences 3	« Brique » de compétences 4
Prospecter	Être toujours prêt	Négocier et convaincre	Signer et fidéliser
✓ Les différentes étapes du cycle de vente ✓ Comment prospecter aujourd'hui ? Qu'est-ce qui a changé ? ✓ L'acquisition de leads : comment récolter de l'information pour mieux prospecter ✓ La préparation du rendez-vous : les indispensables Activité: ✓ Rédiger les arguments clés de son offre	✓ Structurer et mener un entretien physique ✓ Réussir sa première impression ✓ Mieux questionner et améliorer sa qualité d'écoute ✓ Détecter les besoins du client ✓ Savoir donner une réponse adéquate en fonction du besoin client Activité: ✓ S'autodiagnostiquer	✓ Savoir convaincre ✓ Anticiper les réactions du client pour rebondir ✓ Gérer les objections du client ✓ Préparer sa négociation ✓ Apprendre à dire non Activité: ✓ Se faire filmer	✓ La relance client ✓ Maximiser ses chances de conclure la vente ✓ Gérer une réclamation client ✓ Mener un entretien de fidélisation ✓ Développer et étendre son réseau grâce aux recommandations de ses clients Activité: ✓ « Vendre » une idée

Mener une négociation commerciale

Créez une relation de confiance et libérez vous des émotions négatives

MODALITÉ
Action de formation
100% en ligne
ou en présentiel

Objectifs

- ✓ Maîtriser l'art de la négociation
- ✓ Décrypter les techniques de l'entretien commercial
- ✓ Convaincre, négocier et gérer les émotions

Points marquants

- ✓ Mise en pratique (y compris sur les formations distancielles) avec votre expert
- ✓ Boîte à outils sur le comportement
- ✓ Analyser les extraits de négociations filmées commerciaux filmés à analyser



24 heures réparties
sur 4 semaines



Prérequis:
Aucun si ce n'est
ouverture d'esprit



Public:
Commercial

Programme de la formation

« Brique » de compétences 1

Savoir être

- ✓ Le savoir-être commercial
- ✓ Point sur les bonnes pratiques
- ✓ Savoir être leader de l'échange
- ✓ Savoir saisir toutes les opportunités
- ✓ Être à l'écoute
- ✓ Se tenir informer
- ✓ Les bonnes questions à se poser
- ✓ Se fixer des objectifs MALINS
- ✓ Connaître ou reconnaître son client

Activité:

- ✓ Rédiger les arguments clés de son offre

« Brique » de compétences 2

L'entretien commercial

- ✓ L'ouverture de l'entretien : les 3 « A »
- ✓ La détection des besoins principaux et les besoins cachés : la recherche du CIA
- ✓ La reformulation pour obtenir le premier « oui »
- ✓ La valorisation de son professionnalisme
- ✓ La réponse aux objections

Activité:

- ✓ S'autodiagnostiquer

« Brique » de compétences 3

La négociation

- ✓ Les fondamentaux de la négociation
- ✓ Les principes de base de la négociation
- ✓ Le mapping des négociateurs
- ✓ La définition de sa matrice de négociation
- ✓ Les techniques utilisées par le client pour atteindre ce qu'il désire
- ✓ Garder la maîtrise de l'entretien

Activité:

- ✓ Se faire filmer lors de son pitch

« Brique » de compétences 4

La conclusion

- ✓ La conclusion efficace d'un entretien commercial
- ✓ Les 3 méthodes incitant le client à prendre sa décision
- ✓ La valorisation des engagements mutuels
- ✓ Être force de proposition pour donner une suite à l'entretien
- ✓ Les attitudes commerciales
- ✓ Ce qu'il faut dire et ce qu'il faut faire
- ✓ Développer une assurance commerciale

Activité:

- ✓ Travailler le non verbal

Adapter son discours commercial par le digital et le web

Penser son discours commercial sur les supports web et digitaux pour capter l'attention du lecteur

MODALITÉ
Action de formation
100% en ligne
ou en présentiel

Objectifs

- ✓ Structurer son site web et e-commerce
- ✓ Capter l'attention par des punc'lines fortes
- ✓ Penser le parcours de lecture du client pour optimiser son support de commercialisation
- ✓ Adapter son discours aux canaux de communication, réseaux, site...

Points marquants

- ✓ Une compréhension de la lecture client
- ✓ Des méthodes pour structurer son discours
- ✓ Une vision du discours commercial qui s'adapte aux comportements du digital
- ✓ Une approche qui aide à mieux comprendre les nouvelles générations sur le digital



24 heures réparties
sur 4 semaines



Prérequis:
Aucun si ce n'est
ouverture d'esprit



Public:
Commercial

Programme de la formation

« Brique » de compétences 1

Structurer son site
web et le parcours
de lecture

- ✓ Structurer les idées, les offres et les messages à passer
- ✓ Traduire les offres en besoin auquel le site répond
- ✓ Créer de la séduction visuelle par les mots et les idées
- ✓ Parler à Google, tactique SEO

Activité:

- ✓ Rédiger sur son site

« Brique » de compétences 2

Stratégie de
contenu web et
commerce

- ✓ Structurer le parcours client en e-commerce
- ✓ Techniques pour capter l'attention du client sur une page d'offre
- ✓ Rendre l'offre accessible à la compréhension du client
- ✓ Donner l'envie du clic de plus

Activité:

- ✓ Autodiagnostiquer son site

« Brique » de compétences 3

Travailler ses
punchlines et l'envie
de vous lire

- ✓ Méthode pour optimiser ses punchlines
- ✓ Rendre le client fier de partager vos communications
- ✓ Présenter les offres en parlant du client
- ✓ Structurer son discours en plaquette commerciale

Activité:

- ✓ Puncher ses lines !

« Brique » de compétences 4

Dialoguer avec le
client sur les réseaux

- ✓ Adapter le wording à la cible
- ✓ Comprendre les besoins des générations sur les réseaux
- ✓ Tactiques de posts sur les réseaux et sujets à lancer
- ✓ Entretenir l'envie de vous lire

Activité:

- ✓ Avoir le mot juste

Adapter son discours commercial au client en entretien découverte

MODALITÉ
Action de formation
100% en ligne
ou en présentiel

Donner aux commerciaux des clés pour comprendre le client et pour adapter ce qu'ils disent et comment ils le disent

Objectifs

- ✓ Comprendre le comportement du client
- ✓ Cerner quel discours le client veut entendre
- ✓ Optimiser le discours commercial dans le verbal et le non-verbal
- ✓ Créer du lien avec le client en parlant dans son intérêt

Points marquants

- ✓ Une grille de lecture du comportement-client
- ✓ Une culture du « parler le langage du client »
- ✓ Des repères simples et immédiats pour adapter son discours à ce que le client attend
- ✓ Une manière de faire le point sur sa manière d'accompagner un client



24 heures réparties
sur 4 semaines



Prérequis:
Aucun si ce n'est
ouverture d'esprit



Public:
Commercial

Programme de la formation

« Brique » de compétences 1	« Brique » de compétences 2	« Brique » de compétences 3	« Brique » de compétences 4
Comprendre le comportement client	L'impact du discours commercial	Créer un lien humain avec le client	Travailler sur soi et son image
✓ Neurosciences et comportement du client ✓ Cerner les besoins d'un client pour comprendre une offre ✓ Comprendre comment un client mémorise le discours commercial ✓ Incarner des valeurs humaines	✓ Convaincre par des valeurs humaines mises en avant ✓ Comprendre les types de profils client ✓ Adapter son discours aux profils clients ✓ Technique pour capter l'attention du client	✓ Comprendre ce qui crée le lien humain ✓ Fidéliser grâce à des techniques concrètes ✓ Travailler sur son langage non-verbal ✓ Gérer le désaccord du client en gardant le lien	✓ Regard approfondi sur l'image de soi envers le client ✓ Comprendre ce qu'un client pense de soi ✓ Technique de réponse à l'objection ✓ Rester soi-même pour mieux vendre
Activité: ✓ Animation d'atelier pratique	Activité: ✓ Entraînements et mises en situation	Activité: ✓ Entraînements et mises en situation	Activité: ✓ Entraînements et mises en situation

Renforcer ses techniques commerciales à l'écrit et l'oral

MODALITÉ
Action de formation
100% en ligne
ou en présentiel

Donner aux commerciaux des techniques efficaces pour traiter les demandes écrites, rédiger et adapter leur discours à l'oral

Objectifs

- ✓ Rédiger des mails clients de qualité
- ✓ Cerner le besoin du client dans ses écrits
- ✓ Incarner la clarté des idées dans le discours écrit et oral
- ✓ Rassurer le client avec un discours qui parle son langage

Points marquants

- ✓ Des outils rédactionnels directement applicables
- ✓ Une culture de la vision utilisateur
- ✓ Des techniques simples pour interpréter le besoin du client dans ses écrits
- ✓ Une approche qui met en avant la personnalité du commercial



24 heures réparties
sur 4 semaines



Prérequis:
Aucun si ce n'est
ouverture d'esprit



Public:
Commercial

Programme de la formation

« Brique » de compétences 1

Structurer un discours
écrit et oral

- ✓ Neurosciences et comportement du client
- ✓ Structurer le discours pour être compris et mémorisé
- ✓ Créer des accroches commerciales qui captent l'attention
- ✓ Travailler l'authenticité dans l'échange

Activité:

- ✓ Animation d'atelier pratique

« Brique » de compétences 2

Techniques de
rédaction pour les
clients

- ✓ Comprendre l'impact de l'écrit sur le client
- ✓ Techniques de rédaction de mails efficaces
- ✓ Techniques pour analyser le besoin client dans ses écrits
- ✓ Rassurer le client par les mots

Activité:

- ✓ Entraînements et mises en situation

« Brique » de compétences 3

Techniques
d'adaptation du
discours à l'oral

- ✓ Créer du lien avec le client
- ✓ Anticiper son décrochage à l'écoute et fédérer
- ✓ Travailler l'intonation de sa voix et le rythme
- ✓ Faire parler le client de lui

Activité:

- ✓ Entraînements et mises en situation

« Brique » de compétences 4

Améliorer ce que l'on
communique de soi

- ✓ Affirmer sa personnalité devant le client
- ✓ Créer du lien par des valeurs communes
- ✓ Poser des mots sur les besoins du client
- ✓ Rester soi-même et le dire au client

Activité:

- ✓ Entraînements et mises en situation

Répondre à l'objection et au mécontentement du client

Donner aux commerciaux des outils pour gérer le mécontentement du client et répondre aux objections

MODALITÉ
Action de formation
100% en ligne
ou en présentiel

Objectifs

- ✓ Comprendre l'origine d'un mécontentement
- ✓ Cerner l'attente devant une objection
- ✓ Adapter sa posture à l'objection ou au mécontentement client
- ✓ Faire passer au client le message qu'il est compris et pris en charge

Points marquants

- ✓ Une approche innovante de la satisfaction-client
- ✓ Des outils pensés pour comprendre le client
- ✓ Des techniques pour interpréter l'origine de l'insatisfaction du client
- ✓ Une approche qui aide à dédramatiser une situation ou apaiser les tensions



24 heures réparties
sur 4 semaines



Prérequis:
Aucun si ce n'est
ouverture d'esprit



Public:
Commercial

Programme de la formation

« Brique » de compétences 1

Comprendre l'objection
et le mécontentement

- ✓ Neurosciences et comportement du client
- ✓ Les catégories d'objections et les besoins associés
- ✓ Décrypter les origines du mécontentement
- ✓ Savoir quoi répondre dès l'objection

Activité:

- ✓ Parlez cerveau

« Brique » de compétences 2

Techniques
d'apaisement du client

- ✓ Techniques rédactionnelles pour le mécontentement écrit
- ✓ Techniques pour le mécontentement en face à face
- ✓ Faire comprendre au client qu'il est entendu
- ✓ Rassurer le client par les mots

Activité:

- ✓ Rédiger avec brio

« Brique » de compétences 3

La gestion de conflit
avec un client

- ✓ Répondre aux insultes et aux incivilités
- ✓ Se détacher personnellement du conflit pour rester neutre
- ✓ Entraîner son objectivité devant l'adversité
- ✓ Faire parler le client de lui plutôt que son objection

Activité:

- ✓ « Casse toi, pauvre con ! »

« Brique » de compétences 4

Transformer le négatif
en force

- ✓ L'objection en lien humain avec le client
- ✓ Créer de la complicité en partant du négatif
- ✓ Appuyer son authenticité pour redonner un souffle à l'échange
- ✓ Rester soi-même faire passer des messages forts

Activité:

- ✓ Mises en situation