



Programme formation : Améliorer ses compétences Commerciales

Objectifs de la formation	Acquérir les bases du métier de commercial et développer son chiffre d'affaires
Objectifs pédagogiques	Être capable de comprendre et d'analyser les principales étapes de son processus de vente, d'adapter son profil de vendeur à ses clients, de mesurer les enjeux de la relation client, du suivi et de la qualité de sa relation client, de pouvoir mettre en œuvre les outils commerciaux et de développer son chiffre d'affaires. A la fin de sa formation le stagiaire devra maîtriser les différentes étapes d'un entretien de vente, saura appliquer des techniques de vente et de suivi adaptés à sa clientèle et maîtriser l'usage des outils de vente et d'action commerciale
Contenu pédagogique	Journée 1 : Le client, le prospect, le fichier client, la CRM Journée 2 : Savoir se préparer à la prospection, prospecter Journée 3 : Savoir mener un entretien de vente. Journée 4 : Faire vivre la relation client, l'expérience client, le SAV
Méthodes pédagogiques	Apports théoriques, découverte participative, exercices, mises en situations, jeux
Public concerné	Personne en situation de commercial avant-vente, vente, après-vente
Prérequis	Avoir réalisé au moins un entretien de vente, accepter de partager son expérience commerciale et venir avec son fichier client
Durée de la formation	4 jours de 7h30 soit 30 heures (voir programme détaillé)
Dates	Définies au moment de la convention de formation avec le client
Effectif stagiaires	Minimum 4 , maximum 10
Modalités d'évaluation	Mise en situation, contrôle par QCM , questionnaire d'évaluation
Outils de suivi	Mesure des progrès par quiz d'entrée et de fin .
Intervenant (s)	Formateurs choisis dans la liste de nos intervenants (cf site neocoach)
Moyens techniques	tableau, video-projecteur, ordinateur, jeux, visioconférence, salle
Délai d'accès	Minimum 1 mois
Lieu de la formation	Sur le site de l'entreprise sauf convention express avec le client
Accessibilité	Locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite
Tarif	200€ HT par jour et participant + profil sales 1100€ HT/participant
Contact	Contact@neocoach.fr tel +33 7 82 81 19 97 ou 01 84 79 22 96

Horaires	Thème	Description de l'action de formation	Méthode et outils pédagogiques
Jour 1 Prendre conscience de l'importance du fichier client			
9h00-9h15	Lancement de la formation	La présentation de : <ul style="list-style-type: none"> - L'animateur et des participants - Les objectifs de la formation - Le programme de la journée - Les règles de fonctionnement Le recueil des attentes des participants	Présentation PPT Tour de table
9h15-10h30	Le client le prospect	<ul style="list-style-type: none"> • Le fichier client • Le client le prospect • Savoir constituer un fichier client 	Exposé PPT QCM
<i>10h30-10h45</i>		<i>PAUSE</i>	
10h45-12h30	La CRM, la qualification d'un fichier	<ul style="list-style-type: none"> • Qualifier un fichier client • CRM et fichier client • L'image du fichier image de l'activité commerciale • L'importance de travailler son fichier client 	Présentation PPT QCM Exercices
<i>12h30-14h00</i>		<i>PAUSE DEJEUNER</i>	
14h00-15h00	L'analyse du fichier client	<ul style="list-style-type: none"> • La technique de la courbe ABC • Limites de la méthode 	Présentation PPT
15h00-16h00	Mise en pratique	<ul style="list-style-type: none"> • Mise en pratique La technique de la courbe ABC sur votre fichier client. • Application sur sa clientèle • Comparer l'activité avec son profil sales 	Exercice
		<i>PAUSE</i>	
16h15-17h45	Débriefe de l'exercice Bouclage de la journée	Débriefe, les points d'amélioration Bouclage de la journée et évaluation	Exercice Supports Tour de table

Horaires	Thème	Description de l'action de formation	Méthode et outils pédagogiques
Jour 2 : La prospection pour élargir et préparer ses ventes de demain			
9h00-9h120	Lancement de la formation	La présentation de : - Les objectifs de la formation - Le programme de la journée - Les points en suspens du jour 1	Présentation PPT Tour de table Débriefe collectif
9h20 -10h45	La prospection Notions générales	Tour de table des pratiques actuelles - Les réussites - Les difficultés - Les attentes Exposé sur les principales sources de la vente notions de marketing entrant et sortant.	Tour de table Présentation PPT
10h45-11h00		<i>PAUSE</i>	
11h-12h30	La préparation de la prospection	Les fondamentaux de la préparation de ses séances de prospection La matrice BCG comme outil d'aide à la prospection.	Exposé PPT et QCM
12h30-14h00		<i>PAUSE DEJEUNER</i>	
14h00-15h30	Le marketing direct et les prises de rendez-vous téléphoniques	La sélection des appels La sélection du temps et des moments L'importance de la présentation Lever les obstacles et obtenir un rendez-vous	Exposé PPT et jeu interactif.
		<i>PAUSE</i>	
16h40-17h30	exercice	Maîtriser le déroulé d'un appel de prospection Analyser ses zones d'effort avec le profil sales	Exercices Jeux de rôles filmés
17h30-17h45	Bouclage	Bilan de la journée	Support évaluation

Horaires	Thème	Description de l'action de formation	Méthode et outils pédagogiques
Jour 3 : Maitriser un entretien de vente			
9h00-9h15	Lancement de la formation	La présentation de : - Les objectifs de la formation - Le programme de la journée - Les règles de fonctionnement Le recueil des attentes des participants	Présentation PPT Tour de table
9h15-10h30	La construction d'un entretien de vente	1) La préparation 2) La prise de contact 3) Les mots clés de la présentation 4) Le questionnement découverte	Présentation PPT Exercice de présentation
10h30-10h45		<i>PAUSE</i>	
10h45-12h30	Savoir se présenter	Exercice de présentation filmé	Exercices pratiques vidéos
		<i>DEJEUNER</i>	
Module 6: L'entretien individuel			
14h00-15h30	L'entretien de vente suite	5) Questionnement et reformulation 6) La réponse aux objections 7) La conclusion et la prise de congé	Présentation PPT
15h30-15h45		<i>PAUSE</i>	
15h45-17h20	L'entretien de vente exercice	<ul style="list-style-type: none"> • Exercices en vidéo et débriefes • Points d'amélioration individuels • Plans d'action individuels • Analyse du profil sales 	Exercice, jeu de rôle, vidéos de débriefe
17h30-17h45	Bouclage	Bouclage et évaluation	Questionnaire Tour de table

Horaires	Thème	Description de l'action de formation	Méthode et outils pédagogiques
Jour 4 : l'expérience client et le SAV			
9h00-9h15	Lancement de la formation	Les objectifs de la formation Le programme de la journée Les règles de fonctionnement Le recueil des attentes des participants	Présentation PPT Tour de table
9h15 -10h30	L'expérience client	<ul style="list-style-type: none"> • L'importance de conserver ses meilleurs clients • Les fondateurs de « l'expérience client » • Témoignages des participants 	Présentation PPT Tour de table
10h30-10h45		<i>PAUSE</i>	
10h45-12h30	Le SAV et l'expérience client	Le SAV comme vecteur de fidélisation du client L'expérience client comme vecteur d'amélioration globale de l'image de l'entreprise et de fidélisation de ses employés	Présentation PPT
12h30-14h00		<i>PAUSE DEJEUNER</i>	
14h00-15h30	Techniques sur l'expérience clients	Technique sur l'empathie Les outils de progrès dans la relation commerciale	PPT Travail collectif Jeux de rôle
15h30-15h45		<i>PAUSE</i>	
15h45-17h00	Travailler sur ses points forts Exercices	Mise en situation des points forts et des points d'amélioration L'expérience clients en exercice	jeux de rôles
17h00-17h45	Bouclage et Évaluation globale	Bouclage Contrôle des acquis	Questionnaire Tour de table