



# Programme formation : Améliorer ses compétences Commerciale

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	<b>Journée 1</b> : Le client, le prospect, le fichier client, la CRM <b>Journée 2</b> : : Savoir se préparer à la prospection, prospecter <b>Journée 3</b> : Savoir mener un entretien de vente. <b>Journée 4</b> : 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 NéoCoach)
Moyens techniques	tableau, vidéoprojecteur, 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 niveau-1 100€ HT/participant
Contact	<a href="mailto:Contact@neocoach.fr">Contact@neocoach.fr</a> 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
<b>Jour 1 Le client, le prospect, le fichier client</b>			
9h00-9h15	Lancement de la formation	La présentation de : <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'animateur et des participants</li> <li>- Les objectifs de la formation</li> <li>- Le programme de la journée</li> <li>- Les règles de fonctionnement</li> </ul> Le recueil des attentes des participants	Présentation PPT  Tour de table
9h15-10h30	Le client le prospect	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le fichier client</li> <li>• Le client le prospect</li> <li>• Savoir constituer un fichier client</li> </ul>	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"> <li>• Qualifier un fichier client</li> <li>• CRM et fichier client</li> <li>• L'image du fichier image de l'activité commerciale</li> <li>• L'importance de travailler son fichier client</li> </ul>	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"> <li>• La technique de la courbe ABC</li> <li>• Limites de la méthode</li> </ul>	Présentation PPT
15h00-16h00	Mise en pratique	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise en pratique La technique de la courbe ABC sur un fichier client.</li> <li>• Application sur sa clientèle</li> </ul>	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
<b>Jour 2 : La prospection pour élargir et préparer ses ventes de demain</b>			
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 Questions de temps La matrice BCG comme outil d'aide à la prospection. Les leviers pour augmenter son CA	Exposé PPT et QCM
12h30-14h00		<i>PAUSE DEJEUNER</i>	
14h00-15h30	Le marketing direct et les prises de rendez-vous téléphoniques	La sélection du temps et des moments L'importance de la présentation et de la préparation L'assertivité et l'écoute active Lever les obstacles et obtenir un rendez-vous techniques et formulations Le déroulé type d'une séance : Méthode AIDA La réponse aux objections Conclusion.	Exposé PPT et jeu interactif.
		<i>PAUSE</i>	
16h40-17h30	exercice	Maitriser le déroulé d'un appel de prospection	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
<b>Jour 3 : Le processus de l'entretien de vente</b>			
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 La technique FOCA, la grille CAB, le SONCAS	Présentation PPT  Exercice de présentation
10h30-10h45		<i>PAUSE</i>	
10h45-12h30	Savoir se présenter	Exercice de présentation filmé	Exercices pratiques filmé
		<i>DEJEUNER</i>	
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"> <li>• Exercices en vidéo et débriefes</li> <li>• Points d'amélioration individuels</li> <li>• Plans d'action individuels</li> </ul>	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
<b>Jour 4 : l'expérience client et le SAV</b>			
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	La vente à distance ou vente sans contact	La vente à distance les précédents L'importance de la préparation L'écoute active un atout	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'importance de conserver ses meilleurs clients Les fondateurs de « l'expérience client » Témoignages des participants  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 La confiance , éléments constitutifs.	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