

Accroître sa performance commerciale

Durée : 2 jours (14 heures)

Public concerné :

- Chefs d'entreprise et collaborateurs en relation commerciale avec leur clientèle

Prérequis :

- Français : lu, écrit, parlé

Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement :

- Formateur expérimenté sur la fonction commerciale, sélectionné pour ses compétences techniques et pédagogiques
- Salle de formation équipée (vidéo projecteur, paperboard)
- Formation présentielle alternant apports théoriques, études de cas pratiques et jeux de rôles
- Support de formation remis à chaque stagiaire.

Moyens de suivi de l'exécution de l'action de formation et d'appréciation des résultats :

- Organisation de la journée et application des règles de sécurité assurées par le formateur
- Signature de feuilles d'émargement contresignées par le formateur
- Autoévaluation des acquis et de la qualité de la formation renseignée par le stagiaire à l'issue de l'action
- Formation sanctionnée par une attestation de formation.

Objectifs :

- Connaître les différentes composantes et étapes du processus commercial
- Maîtriser les techniques du face-à-face commercial avec un client
- Savoir présenter une offre en partant de la prise en compte du besoin du client
- Identifier plusieurs outils et méthodes pour faire la différence commercialement.

Programme :

■ **1^{er} JOUR :**

- Le processus commercial : un ensemble complet et cohérent dont l'acte de vente n'est qu'une composante
- L'adaptation à l'autre dans une relation client / vendeur : objectif RASSURER !
- Les outils du commercial : l'écoute, le questionnement, la reformulation
- L'argumentation commerciale : comment remplacer un discours centré sur les aspects techniques à la présentation d'une solution répondant au besoin du client
- Les 5 étapes menant à la vente : accueil, découverte, argumentation, présentation du prix, négociation.

■ **2^{ème} JOUR :**

- Le téléphone, outil de prospection et de relance jusqu'au règlement de la facture
- Les documents commerciaux : règles de présentation du devis, les plaquettes commerciales et techniques
- Les leviers d'une bonne image commerciale
- La vente additionnelle
- Les réflexes à acquérir en cas de litige avec son client.

Le + de la formation : une formation pratique applicable immédiatement dans votre entreprise !



Des formations cofinancées par le Fonds Social Européen dans le cadre du programme opérationnel national «Emploi et Inclusion» 2014-2020.