

LE COMMERCIAL UN ATOUT INCONTOURNABLE

LES OBJECTIFS PEDAGOGIQUES DE FORMATION

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Professionnaliser sa communication
- Structurer sa demande commerciale
- Réussir la prise de contact avec le client, le prospect
- Découvrir les besoins et attentes du client
- Argumenter pour convaincre et traiter les objections
- Conclure la vente
- Consolider la vente

L'objectif d'une action de formation professionnelle au profit de salariés d'une entreprise définit le but précis qu'elle se propose d'atteindre, et vise une évolution des savoirs et savoirs-faire des salariés à partir de leurs compétences (Circ. n°37 du 14 mars 1986, Ministère du Travail). Ils servent à construire, conduire et évaluer les actions de formation.

- **PUBLIC VISE**

La formation s'adresse à toute personne souhaitant maîtriser les capacités commerciales et de communication

- **NIVEAU DE CONNAISSANCES PREALABLES REQUIS**

Aucun prérequis n'est nécessaire

- **LA DUREE DE FORMATION**

2 jours (soit 14 heures)

- **TARIF**

Nous contacter

- **CONTENU DETAILLE DE LA FORMATION**

Jour 1

PROFESSIONNALISER SA COMMUNICATION

Les principes de la communication verbale
Les principes de la communication non-verbale
Les signes de l'écoute active
La reformulation

➤ **Cas pratiques**

STRUCTURER SA DEMANDE COMMERCIALE EN 6 ETAPES

Préparer sa cible

Analyser et hiérarchiser son portefeuille clients et prospects

Organiser sa prospection. En fonction de son territoire commercial

Préparer au mieux sa prospection (avec le digital et le social selling)

➤ **Cas pratiques**

Jour 2

REUSSIR LA PRISE DE CONTACT AVEC LE CLIENT, LE PROSPECT

Se présenter et présenter son entreprise

Donner envie dès les premiers instants

Ouvrir le dialogue

➤ **Cas pratiques**

DECOUVRIR LES BESOINS ET ATTENTES DU CLIENT

Questionner pour identifier les besoins

Distinguer besoins et motivation

Qui a le pouvoir de décision

➤ **Cas pratique**

ARGUMENTER POUR CONVAINCRE ET TRAITER LES OBJECTIONS

Montrer sa compréhension du besoin

Mettre en avant les bénéfices clients

Acquiescer des réflexes pour mieux rebondir sur les objections

➤ **Cas pratiques**

CONCLURE LA VENTE

Les moyens efficaces pour collecter des « oui »

Aider le client à prendre sa décision

Conclure positivement l'entretien

CONSOLIDER LA VENTE

Assurer et finaliser l'accord

Fidéliser le client

• **LES MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES**

L'action de formation professionnelle se réalisera en présentiel ou en classe virtuelle sous la forme d'une alternance d'exposés théoriques et de démonstrations pratiques suivie d'exercices pratiques et de mises en situation.

Une feuille d'émargement signée par le stagiaire et le formateur, par 1/2 journée de formation, permettra de justifier de la réalisation de la prestation.

Pour la formation en présentiel, une salle de formation sera mise à disposition avec paperboard, connexion internet et vidéoprojecteur. L'action de formation débutera par une présentation du formateur et de chacun des stagiaires afin de permettre une adaptation optimale du processus pédagogique.

Le formateur veillera à permettre aux stagiaires de disposer régulièrement de la possibilité de s'exprimer et d'échanger avec lui, et, éventuellement, de confronter sa compréhension des concepts avec les autres stagiaires. Au cours de la formation, le formateur utilisera puis remettra des supports pédagogiques qui permettront à chaque stagiaire de suivre le déroulement de l'action de formation professionnelle, et ainsi accéder aux connaissances constituant les objectifs inhérents à ladite action de formation professionnelle.

- **L'ENCADREMENT DE L'ACTION DE FORMATION**

Les formateurs sont reconnus par des diplômes ou issus d'une expérience professionnelle dans les différents domaines tels que : Efficacité Personnelle, Développement Commercial, Ressources Humaines, Credit Management, Finance d'entreprise, Management, RSE, etc.

- **LES MOYENS D'ÉVALUATION MISE EN ŒUVRE ET SUIVI**

Feuille d'émargement à la ½ journée
Certificat de réalisation + Évaluation de fin de formation

- **MODALITES D'INSCRIPTION ET DELAI D'ACCES A NOTRE FORMATION :**

Afin de vous inscrire à notre formation, merci de nous contacter *21 jours minimum* avant le début de la formation *soit par Tel : 04.42.18.51.30 soit par Courriel : contact@mappa-formation.com*.

Un questionnaire, un CV ou toute autre pièce peuvent vous être demandés afin que nous puissions nous positionner sur votre niveau à l'entrée de la formation.

Une fois votre inscription validée, nous vous adresserons *une convention de formation et une convocation* par mail *1 semaine* avant le début de la formation. En cas de subrogation de paiement, un accord du financeur doit nous être parvenu avec le début de la formation.

- **ACCESSIBILITE AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP**

La loi du 5 septembre 2018 pour la « liberté de choisir son avenir professionnel » a pour objectif de faciliter l'accès à l'emploi des personnes en situation de handicap. Notre organisme tente de donner à tous les mêmes chances d'accéder ou de maintenir l'emploi. Nous pouvons adapter certaines de nos modalités de formation, pour cela, nous étudierons ensemble vos besoins. Pour toutes questions relatives aux handicaps, merci de contacter *Pascale RAMOS au 06.14.71.06.31 ou par mail au p.ramos@mappa-formation.com*

- **CONTACT**

contact@mappa-formation.com