



Développer son efficacité commerciale

Acquérir les bons réflexes commerciaux sans être vendeur

2 jours (14h00) | ★★★★★ 4,6/5 | ACC-CONOCO | Évaluation qualitative de fin de stage | Formation délivrée en présentiel ou distanciel

Formations Compétences Métier > Performance commerciale > Développer son efficacité commerciale

Contenu mis à jour le 18/10/2024. Document téléchargé le 03/12/2024.

Objectifs de formation

A l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Intégrer l'importance de raisonner "commercial" quel que soit votre poste
- Nuancer vos représentations sur la relation commerciale en dépassant vos à priori
- Vous présenter en donnant immédiatement une bonne impression
- Identifier les besoins explicites et implicites du client en pratiquant l'écoute active et l'observation
- Argumenter intelligemment en valorisant les facteurs de différenciation avec la concurrence
- Formuler des réponses aux questions et aux objections du client
- Conclure naturellement et sans "forcer la main" du client
- Développer la fidélisation de vos interlocuteurs, clients aujourd'hui ou demain.

Modalités, méthodes et moyens pédagogiques

Formation délivrée en présentiel ou distanciel* (blended-learning, e-learning, classe virtuelle, présentiel à distance).

Le formateur alterne entre méthode** démonstrative, interrogative et active (via des travaux pratiques et/ou des mises en situation).

Variables suivant les formations, les moyens pédagogiques mis en oeuvre sont :

- Ordinateurs Mac ou PC (sauf pour certains cours de l'offre Management), connexion internet fibre, tableau blanc ou paperboard, vidéoprojecteur ou écran tactile interactif (pour le distanciel)
- Environnements de formation installés sur les postes de travail ou en ligne
- Supports de cours et exercices

En cas de formation intra sur site externe à M2i, le client s'assure et s'engage également à avoir toutes les ressources matérielles pédagogiques nécessaires (équipements informatiques...) au bon déroulement de l'action de formation visée conformément aux prérequis indiqués dans le programme de formation communiqué.

* nous consulter pour la faisabilité en distanciel

** ratio variable selon le cours suivi

Prérequis

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

Public concerné

Personnels administratifs, techniciens et toute personne en relation avec les clients.

Cette formation :

- Est animée par un consultant-formateur dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées par des diplômes et/ou testées et approuvées par l'éditeur et/ou par M2i Formation
- Bénéficie d'un suivi de son exécution par une feuille de présence émargée par demi-journée par les stagiaires et le formateur.

Programme

1) Avant la formation

- Questionnaire de positionnement pour identifier ses propres axes de progrès

2) Pendant la formation

Introduction

- Présentation de chacun
- Attentes et objectifs visés de chaque participant
- Présentation du cadre de la formation
- Contextualisation des objectifs et des enjeux
- Emergence des représentations des participants
- Ajustement du contenu du programme de la formation si besoin

Intégrer les enjeux de ma fonction commerciale pour développer mon aisance dans la relation client

- La fonction commerciale, clé de la performance des entreprises
- Présentation de témoignages percutants
- Identification des tâches et actions qui relèvent de la fonction commerciale
- Auto-évaluation de mes capacités commerciales
- Enquête sur les attentes des clients vis-à-vis des commerciaux
- Utilisation et analyse du questionnaire d'auto-évaluation
- Réalisation du "portrait-robot" du commercial

Développer un relationnel basé sur la confiance pour établir un contact équilibré avec mes interlocuteurs

- Top départ : 30 secondes essentielles
- Techniques pour découvrir avec naturel mon client
- M'adapter face à un client "fermé"

Présenter des solutions et réponses adaptées pour apparaître comme un conseiller qui inspire confiance

- Bonnes et mauvaises pratiques d'argumentation
- Les expressions positives et celles qui tuent
- Travail sur les argumentaires via les regards croisés des participants

- Réagir aux objections du prix, de la fidélité à un fournisseur
- Témoignages

Conclure positivement mes entretiens commerciaux pour engager le client sur un achat ou sur l'étape suivante

- Les meilleures techniques de closing
- Techniques diverses de fidélisation
- Fidéliser par la qualité du produit ou de la prestation et par la qualité de la relation commerciale
- Recherche des approches adaptées à mon contexte

Exemples de travaux pratiques (à titre indicatif)

- *Autodiagnostic*
- *Simulations basées sur des cas concrets proposés par les stagiaires*
- *Exercices d'entraînement : présenter sa société et son offre en une minute - Débriefing collectif*
- *Atelier collectif : analyse de scénarii, mise en situation*
- *Brainstorming en sous-groupe*
- *Jeux de rôle et mises en situation filmées suivis d'un débriefing de groupe sur les techniques mise en oeuvre : analyse de pratique*
- *Plan d'action : rédiger son plan d'action personnalisé (PAP), objectifs et actions concrètes*

Synthèse de la session

- Réflexion sur les applications concrètes que chacun peut mettre en oeuvre dans son environnement
- Conseils personnalisés donnés par l'animateur à chaque participant
- Evaluation formative (quiz permettant de valider les compétences acquises)
- Bilan oral et évaluation à chaud

3) Après la formation

- Pendant les 3 mois qui suivent la formation, les participants bénéficient d'un suivi par courriel auprès du formateur

Le contenu de ce programme peut faire l'objet d'adaptation selon les niveaux, prérequis et besoins des apprenants.

Modalités d'évaluation des acquis

- En cours de formation, par des mises en situation contextualisées évaluées
- Et, en fin de formation, par un questionnaire d'auto-évaluation

Accessibilité de la formation

Le groupe M2i s'engage pour faciliter l'accessibilité de ses formations. Toutes nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap : les détails de l'accueil des personnes sont consultables sur la page Accueil PSH.

Modalités et délais d'accès à la formation

Les formations M2i sont disponibles selon les modalités proposées sur la page programme. Les inscriptions sont possibles jusqu'à 48 heures ouvrées avant le début de la formation. Dans le cas d'une formation financée par le CPF, ce délai est porté à 11 jours ouvrés.