



Négociation commerciale

Maîtriser les techniques de la vente à distance pour développer son portefeuille clients

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

Formations Compétences Métier > Performance commerciale > Négociation commerciale

Contenu mis à jour le 13/10/2023. Document téléchargé le 23/05/2024.

Objectifs de formation

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

- Acquérir les techniques nécessaires pour prospecter efficacement à distance
- Maîtriser les étapes et les outils de la commercialisation afin d'élaborer une proposition adaptée, en tenant compte des spécificités de la vente à distance
- Appliquer les techniques permettant de mener une négociation commerciale en tenant compte des conditions particulières de la vente à distance
- Optimiser votre préparation de négociation commerciale à distance
- Transformer votre téléphone en un outil efficace au service de l'action commerciale
- Développer vos techniques de négociation commerciale spécifiques à la vente à distance
- Développer votre portefeuille clients ou prospects.

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

Conseillers clientèle, conseillers commerciaux ou toute personne amenée à vendre à distance.

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 élargée par demi-journée par les stagiaires et le formateur.

Programme

1) Avant la formation

- Questionnaire de positionnement pour identifier ses propres axes de progrès
- Après l'inscription, un module E-Boost est accessible deux semaines avant la séance en présentiel / distanciel

Module E-Boost "La vente à distance"

- Préparer votre vente à distance
- Pratiquer la vente à distance
- Ecouter votre client pour le fidéliser à distance
- Argumenter pour convaincre le client
- Mieux comprendre la situation de son prospect
- Quiz de validation des connaissances acquises

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

Se mettre en condition

- S'adapter et répondre aux exigences de la vente à distance
- Identifier les avantages et contraintes du téléphone
- Développer les compétences du communicant
- Définir clairement les objectifs de l'entretien
- Savoir rédiger une fiche de contact
- Elaborer un guide d'entretien avec l'arbre de décisions
- Optimiser l'écoute active au téléphone

S'approprier les techniques spécifiques de la vente à distance

- Etablir un climat de confiance dès les premières secondes
- Adapter sa communication verbale et non verbale
- Développer l'attraction vocale
- Créer une phase d'accroche percutante
- Susciter l'intérêt instantanément en personnalisant son message
- Optimiser son sens de la répartie
- Savoir rebondir dans toutes les circonstances

Maîtriser les étapes de la commercialisation

- Identifier mes points forts et bien me connaître
- Identifier, qualifier, personnifier l'interlocuteur
- Etre l'ambassadeur de mon entreprise, de mon produit
- Découvrir les besoins par le questionnement approfondi
- Elaborer une proposition adaptée et convaincante
- Utiliser les outils d'aide à la vente au bon moment
- Maîtriser le temps de la communication

Mettre en oeuvre la vente à distance

- Identifier les objections et les traiter
- Passer du stress à l'adrénaline positive
- Anticiper des situations délicates en cours
- Transformer un barrage en accès
- Savoir argumenter avec persuasion
- Assurer le suivi, l'étape suivante
- Maîtriser les outils de la communication
- Maintenir vivante la chaîne de la communication
- Savoir conclure en validant la vente ou l'engagement d'un suivi (rappel, rdv)
- Tirer les enseignements de chaque négociation téléphonique
- Agir, suivre, contrôler...

Exemples de travaux pratiques (à titre indicatif)

- *Autodiagnostic*
- *Mises en situation : atelier collectif ou simulations basées sur des cas concrets proposés par les stagiaires*
- *Exercices d'entraînement*
- *Jeux de rôle : différentes mises en situation de vente à distance*
- *Atelier collectif : analyse de scénarii, mise en situation (exemple : évaluation des avantages / inconvénients d'externaliser la gestion de certains achats)*
- *Brainstorming en sous-groupe*
- *Débriefing sur les comportements mis 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 : consolider et approfondir

- Pendant 3 mois après la formation, les participants bénéficient d'un suivi personnalisé asynchrone auprès du formateur par courriel
- Ils reçoivent des feedbacks et des conseils personnalisés en relation avec les sujets abordés en formation

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

Les + de la formation

En amont de la formation, un module e-learning accessible en ligne, permet d'optimiser l'expérience d'apprentissage. Le learning boost comprend un accompagnement à la connexion et un quiz de validation des acquis. Des ressources interactives sont disponibles à tout moment et de n'importe où, pour favoriser son engagement actif et son autonomie. Un quiz final permet de valider les connaissances acquises par l'apprenant.

Accessibilité de la formation

Le groupe M2i s'engage pour faciliter l'accessibilité de ses formations. Les détails de l'accueil des personnes en situation de handicap sont consultables sur la page Accueil et Handicap.

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.