



Développer son efficacité commerciale

Maîtriser les techniques de vente B to C

2 jours (14h00) | ★★★★★ 5/5 | DCEFF-BTC | 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 :

- Identifier les attentes des clients
- Déterminer votre profil de commercial / vendeur B to C
- Synthétiser les informations utiles recueillies auprès des clients
- Etablir vos objectifs, vos rendez-vous et le déroulé des entretiens (vente hors magasin)
- Etablir un lien de confiance en 3 minutes
- Expérimenter la notion de "partir à la découverte de votre interlocuteur"
- Proposer la solution que vous conseillez à votre client et qui est adaptée à ses attentes
- Conclure positivement en engageant d'ores et déjà l'étape suivante.

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

Toute personne à vocation commerciale en relation avec la clientèle.

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 évolutions de la vente en mode B to C pour m'adapter au nouveau contexte d'exercice du métier

- Synthèse d'une enquête de perception des commerciaux B to C par les clients et par leurs responsables
- Les grandes évolutions du métier en cours (digitalisation, Web, IA)
- Les spécificités de la vente en magasin et de la vente chez le client (téléphone, visite...)
- Le portrait-robot du commercial B to C efficient
- Test de profil personnel "commercial / vendeur B to C"

Préparer mes actions de prospection et de vente pour gagner en temps et en efficacité sur le terrain

- Les sources d'informations à exploiter
- L'observation des comportements clients (magasin)
- Rechercher des informations sur ma ou mes cibles (contexte et interlocuteur(s))
- La planification de ma prospection et de mes rendez-vous
- Les techniques pour obtenir des rendez-vous
- Les grilles de préparation d'entretiens commerciaux
- Ma grille personnalisée de préparation d'entretien

Maîtriser la première grande phase de l'entretien pour apparaître comme un commercial / vendeur crédible et accessible

- La présentation personnelle en tant que commercial
- Les techniques pour briser la glace
- L'importance capitale de l'écoute
- Les techniques de questionnement
- La reformulation

Maîtriser la seconde grande phase de l'entretien pour apparaître comme un commercial / vendeur porteur de vraies solutions

- Les argumentaires originaux et percutants
- Les réponses aux questions-pièges et aux objections
- Comment enrichir mon argumentaire
- Les meilleures techniques de conclusion
- Pratiquer des relances sans "mettre la pression"
- Les bonnes réactions en cas de blocage final

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*
- *Analyse de scénarii*
- *Exercices pratiques : recherche d'informations, construction d'outils*
- *Brainstorming en sous-groupe*
- *Jeux de rôle*
- *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

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.