

# PROGRAMME DE FORMATION : EFFICACITÉ COMMERCIALE EN DISTANCIEL & PRÉSENTIEL

## OBJECTIFS

- Maîtriser la prospection téléphonique avec les chefs d'entreprise,
- Maîtriser les étapes de l'entretien de vente téléphonique et en face à face pour atteindre ses objectifs commerciaux,
- Apporter une réponse commerciale adaptée aux projets recensés,
- Identifier et traiter les opportunités de rebond commercial du périmètre,
- Contribuer au meilleur niveau de service et assurer la satisfaction des clients,
- Prendre en charge rapidement les demandes des clients et des prospects,
- Savoir gérer efficacement les relations avec les clients difficiles,
- Agir conformément aux directives de la direction.

## PUBLIC VISÉ

Ce programme s'adresse à toute personne en charge de la prospection commerciale comme des Chargé(e)s de Clientèle (8 à 10 participants par session).

## PRÉREQUIS

Connaissances de base des techniques commerciales.

## DURÉE / RYTHME

3 jours - 21 heures réparties en 7 heures/jour.

## MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

Mises en situations, jeux de rôles, études de cas & training vidéo.

## CONTENU DÉTAILLÉ DU PROGRAMME

### SÉQUENCE 1 : INTRODUCTION À LA FORMATION TECHNIQUE DE VENTE : RETOUR SUR LES NOTIONS DE LA VENTE EN BTOB ET DE LA RELATION COMMERCIALE

- Identifier les compétences indispensables pour être un bon vendeur, qu'est-ce que la vente ?
- Qu'est-ce que la relation client ? Comprendre le principe de la relation commerciale : en quoi mon attitude peut-elle favoriser une vente ?
- Quelles sont les étapes de la vente en BtoB ? Quelles différences avec le BtoC ?

### SÉQUENCE 2 : ASSURER LA PRÉPARATION D'UN ENTRETIEN COMMERCIAL OU D'UNE VISITE CLIENT AVEC MÉTHODE

- Cerner les enjeux d'un rendez-vous clientèle réussi,
- Savoir définir des objectifs qualitatifs et quantitatifs ambitieux et réalistes (présentation ou validation de closing),

# PROGRAMME DE FORMATION : EFFICACITÉ COMMERCIALE EN DISTANCIEL & PRÉSENTIEL

## CONTENU DÉTAILLÉ DU PROGRAMME

### SÉQUENCE 2 : ASSURER LA PRÉPARATION D'UN ENTRETIEN COMMERCIAL OU D'UNE VISITE CLIENT AVEC MÉTHODE (SUITE)

- Collecter les informations sur l'entreprise et son interlocuteur (historique, chiffres, enjeux, etc...),
- Préparer son mental et son apparence, travailler sa communication (image et dress-Code).

### SÉQUENCE 3 : APPRÉHENDER LES SAVOIR-FAIRE ET SAVOIR-ÊTRE DU COMMERCIAL D'AUJOURD'HUI : TRAVAILLER SA COMMUNICATION

- Contrôler ses attitudes (l'importance du non verbal), parler positivement (le verbal),
- La communication orale et non verbale,
- Réussir son premier contact : Savoir créer un climat de confiance et d'empathie dès les premières secondes,
- Retour sur la communication non verbale : l'image que je renvoie,
- Comment travailler sa synchronisation verbale et non verbale, un pas vers le succès ?
- Comprendre ce qu'est le sens du service pour assurer une relation sereine.

### SÉQUENCE 4 : APPRÉHENDER LES 7 ÉTAPES DE LA VENTE OU COMMENT CONDUIRE UN ENTRETIEN DE VENTE EFFICACE EN BTOB

- Les premières minutes : savoir se présenter à l'accueil, patienter et observer => pourquoi ?
- La prise de contact : créer un espace d'échange propice à la vente lors des premières minutes,
- Se synchroniser et s'adapter efficacement avec son interlocuteur selon la situation,
- Alternier position haute et position basse pour bien communiquer,
- Conduire et maîtriser l'entretien de vente,
- Introduire l'entretien : se présenter, présenter les objectifs, le déroulé et la durée de l'échange,
- Présenter de façon attractive son entreprise et son offre au format « Elevator pitch »,
- Maîtriser les techniques permettant d'assurer la découverte client avec efficacité,
- Rappel sur le trio : écoute / questionnement / reformulation,
- Travailler son argumentation commerciale, répondre aux objections courantes,
- Déterminer le profil de vos clients et adapter son argumentaire,
- Retour sur le SONCAS pour mieux comprendre le fonctionnement de ses clients,
- Découvrir les besoins du client avec méthode : les besoins fonctionnels et émotionnels,
- Retour sur le questionnement : oser questionner pour bien comprendre les attentes,
- Faire une offre argumentée, présenter son produit, rassurer son client sur la qualité,
- Les grands principes de l'argumentation ou de la présentation (caractéristiques, avantages, preuves),

# PROGRAMME DE FORMATION : EFFICACITÉ COMMERCIALE EN DISTANCIEL & PRÉSENTIEL

## CONTENU DÉTAILLÉ DU PROGRAMME

### SÉQUENCE 4 : APPRÉHENDER LES 7 ÉTAPES DE LA VENTE OU COMMENT CONDUIRE UN ENTRETIEN DE VENTE EFFICACE EN BTOB (SUITE)

- Connaître les différents types d'objections pour traiter les objections avec méthode et efficacité,
- Identifier les techniques de réfutation des objections, travailler les objections les plus courantes,
- Savoir repérer les freins à l'achat et les signaux d'achat,
- Conclure et prendre congé : connaître les bonnes pratiques,
- Réaliser une conclusion ou un closing commercial avec méthode,

Prendre congé en assurant un contact positif, engager un suivi avec son interlocuteur.

### SÉQUENCE 5 : TRAINING VIDÉO SUR LES TECHNIQUES DE VENTE ET LES TECHNIQUES COMMERCIALES

Mise en situation virtuelle à partir de jeux de rôles proposés par l'animateur et/ou à partir du quotidien des participants,

Les entretiens vidéo sont enregistrés, analysés puis commentés par les participants et le consultant.

## FORMATEUR

**M. CHARLES GEORG**  
**FORMATEUR PROFESSIONNEL**  
**GEORG.CHARLES@GMAIL.COM**  
**TÉL.: 06.32.69.51.51**  
**WWW.CGCFORMATION.COM**



# PROGRAMME DE FORMATION : EFFICACITÉ COMMERCIALE DISTANCIEL & PRÉSENTIEL

## MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

### SUPPORTS DE FORMATION EN PRÉSENTIEL

- Présentation Powerpoint avec animation moderne de chaque slide,
- Tableau blanc pour une mémoire temporaire ou modifiable,
- Paperboard pour une mémoire permanente,
- Documents écrits qui constituent un support que les stagiaires peuvent s'accaparer et annoter,
- Méta-plan ou post-it qui permet de combiner travail individuel et collectif, et de favoriser l'implication des participants,
- Photos, dessins, sites web, articles, infographies et Vidéos récentes pour illustrer le thème abordé.

### UTILISATION D'OUTILS PÉDAGOGIQUES INTERACTIFS

Un support de cours avec une synthèse des points importants d'apprentissage est remis à chacun des participants à l'issue de la formation.

### LOCAUX

- Matériel fourni,
- M. Charles Georg sera ravi de se déplacer dans votre propre salle de formation.

Il pourra également, si vous le souhaitez, mettre à votre disposition une salle de formation ultra moderne équipée de matériel de vidéo-projection, micro et enceintes audio...

- Accès à Internet par câble ou wifi haut débit et illimité.

Il conserve l'intégralité des droits d'auteurs relatifs au contenu de ses formations et supports de cours. Toute reproduction, modification ou divulgation à des tiers, sous quelque forme que ce soit, est formellement limitée.

### LES MOYENS D'ÉVALUATION : MISE EN ŒUVRE ET SUIVI

À l'issue de la formation chaque stagiaire complète un questionnaire d'évaluation à chaud et de satisfaction. Le responsable (client) reçoit alors par email les copies scannées et l'attestation de présence remplies par les stagiaires.

3 à 6 mois après la formation, le responsable reçoit par email un questionnaire d'évaluation à froid de la formation et de satisfaction.

### CONVENTION DE FORMATION

Dès votre inscription, une convention de formation vous est envoyée.

Celle-ci doit être retournée à Charles Georg signée avant le début de la formation.

### M. CHARLES GEORG MET À DISPOSITION DE SES CLIENTS LES DOCUMENTS SUIVANTS :

- SON RÈGLEMENT INTÉRIEUR
- SON ENGAGEMENT DÉONTOLOGIQUE
- SON ENGAGEMENT QUALITÉ
- SES MOYENS & OUTILS PÉDAGOGIQUES
- SES TYPES DE SUPPORTS PÉDAGOGIQUES
- SON EXEMPLE D'ATTESTATION DE FIN DE FORMATION