



RH FOR BUSINESS

Les ressources humaines au service de votre développement

EFFICACITE COMMERCIALE **De la prospection à la fidélisation clients**

PROGRAMME DE FORMATION

EFFICACITE COMMERCIALE

De la prospection à la fidélisation clients



- Analyser les besoins et les attentes de la clientèle
- Maîtriser les techniques de l'entretien
- Présenter l'offre
- Repérer les points forts de l'offre et préparer les éléments d'informations nécessaires
- Conduire l'entretien de manière efficace
- Susciter l'engagement et conclure l'entretien

PROGRAMME

1. Préparation du premier rendez-vous client

- Collecter des informations relatives au client, à la connaissance de son marché et à la veille concurrentielle
- Organiser et préparer son entretien
- Définir notre comportement commercial
- Fixer les objectifs du rendez vous
- Identifier les bons interlocuteurs et recueillir les informations nécessaires sur leur rôle, pouvoir et périmètre d'activité

2. Compréhension du besoin client

- Rappel sur les fondamentaux de la communication (perception, cadre de référence, écoute active impact de la communication)
- Comprendre les valeurs, les besoins exprimés et non exprimés, exigences du client (SONCAS,...)
- Construire une négociation gagnant – gagnant
- Maîtriser les techniques de questionnement
- Pratiquer l'écoute active et la reformulation
- Susciter le besoin, orienter le client

3. Adapter sa démarche commerciale à la situation

- Collecter des informations relatives au client, à la connaissance de son marché et à la veille concurrentielle
- Savoir présenter une offre de service
- Produire un service en phase avec le besoin client
- Nos outils de présentation de l'offre
- Les 5 étapes de l'entretien de vente
- Traitement des objections
- Conclure l'entretien en anticipant sur la prochaine étape

4. Suivi de l'échange commercial-fidélisation

- Entretien notre relation avec nos clients
- Dynamiser nos relations avec nos clients
- Assurer un développement actif de celui qui est déjà notre client
- Être force de proposition auprès de nos clients
- Sécuriser nos clients et faire de nos clients nos ambassadeurs

Plan de progrès individuel : actions prioritaires à mettre en place sur une période déterminée et fixée par le stagiaire à partir duquel nous travaillerons lors des suivi téléphoniques individuels et personnalisés. En transversal, nous insérons dans le programme les fondamentaux de la communication.

A l'issue de ces trois jours, nous construisons avec chaque collaborateur un plan d'action qui sera suivi par son N+1.

Plan de progrès individuel : actions prioritaires à mettre en place sur une période déterminée et fixée par le stagiaire à partir duquel nous travaillerons lors des suivi téléphoniques individuels et personnalisés. En transversal, nous insérons dans le programme les fondamentaux de la communication.

A l'issue de ces trois jours, nous construisons avec chaque collaborateur un plan d'action qui sera suivi par son N+1.

Nos méthodes pédagogiques visent l'application directe et l'opérationnalité des outils et des méthodes pédagogiques proposés par l'appropriation des savoir-faire et savoir-être. Elles reposent sur la dynamique de groupe, l'interactivité, l'implication des participants, l'entraînement, les mises en situation et la réflexion collective. Afin d'optimiser l'implication de chacun des participants, l'équipe pédagogique Drh Conseil organisera selon la répartition suivante du temps

✓ **40 % du temps de formation consacré aux apports théoriques ;**

✓ **60 % du temps de formation consacré aux mises en pratique des méthodes abordées et aux apports de solutions ; Mises en situations et cas pratiques souhaités**

Simulation d'entretiens clients - Animation participative permettant l'émergence d'idées et de suggestions de la part des participants - Exercices individuels en situation réelle répartis sur les journées de formation.

Les ateliers sont ponctués de mises en pratique dans leur situation réelle. Suite à l'initialisation, aux interviews effectuées et aux échanges avec les participants, le contenu de la formation portera / insistera sur certains des thèmes qui suivent, selon leur priorité. Un programme précis sera affiné en fonction de la synthèse que nous ferons d'après les interviews individuelles et une réunion de construction avec les commanditaires.

PUBLIC
CONCERNÉ

Commerciaux, futurs commerciaux, terrain ou sédentaires

PRÉREQUIS

Avoir une expérience commerciale d'au moins 1 an

LIEU DE
FORMATION

Dans vos locaux ou salle de réunion à Paris ou IDF. Tous nos lieux de formation sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Pour tout besoin spécifique, nous contacter en amont.

ÉVALUATION EN
COURS ET EN FIN
DE FORMATION

Tour de table ou quiz de positionnement en démarrage de journée, recueil des besoins
Evaluations des acquis à mi parcours au travers de jeux de rôle
Document quizz d'évaluations des acquis en fin de formation,
Évaluation a chaud

ÉQUIPEMENTS ET
MATÉRIELS

Paper board, rétro-projecteur

RESSOURCES ET
SUPPORTS
FORMATIFS

Power point / tests, jeux, documentation d'actualité, remise d'un support pdf à chaque participant

DOCUMENTS DE
GESTION DE LA
FORMATION

Questionnaire de satisfaction
Attestation de présence
Grille d'évaluation a froid
Certificat de réalisation

DURÉE

4 jours (2Jr + 2 jr)
28 heures

TARIF

2000 euros HT/jour/groupe

INSCRIPTION

Nos formations se déroulent en intra entreprise, en présentiel ou selon vos besoins en distanciel.

Un délai de 15 jours est demandé aux commanditaires pour finaliser l'inscription à une session après l'envoi du devis ou de la convention, selon si formation en inter ou en intra entreprise.

Si votre situation le nécessite, nos programmes sont adaptables grâce à l'intervention de partenaires et organismes spécialisés. Dans le cas où un accompagnement plus personnalisé devrait être mis en place, nous sommes en mesure de vous diriger vers les organismes / associations adaptées. Nous tenons à votre disposition la liste de ces organismes sur simple demande.