



## Objectifs pédagogiques

Cette action de formation permet de bénéficier de prestations allant de l'aide au montage du projet à l'appui pour le démarrage, de renforcer vos compétences commerciales et de développer vos activités.

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

- Maîtriser la démarche téléphonique de prise de rendez-vous,
- Préparer ses rendez-vous en face à face : collecter les informations utiles et disponibles pour structurer le déroulé de l'entretien qui sera mis en œuvre,
- Mettre en œuvre une découverte complète des besoins et motivations des prospects,
- Décrire et valoriser son offre avec les arguments appropriés aux besoins des prospects,
- Traiter les objections éventuelles de manière professionnelle,
- Défendre son offre, maîtriser les fondamentaux d'une négociation commerciale pour le bénéfice commun dans le cadre d'un deuxième rendez-vous.



## Niveau requis

- Admission après entretien



## Public concerné

- Créateur ou Repreneur d'entreprise – Entrepreneur.



*Formation accessible aux personnes en situation de handicap physique. Pour les autres cas, déclarer votre demande de prise en compte de situation de handicap auprès de notre référent handicap à l'adresse suivante : [contact@adequate-formations.fr](mailto:contact@adequate-formations.fr)*



## Délai d'accès

Nos formations sont sur mesure et les dates et horaires adaptées à vos besoins.



## Modalités d'évaluation des acquis :

Auto-évaluation, quizz, simulation, Certificat de Compétences (attestation)



## Contenu pédagogique

### Demi-journée N°1

Comment élargir son portefeuille clients via une prospection systématique et régulière ?

- ✓ De quel outil de « Gestion de la Relation Clients » disposons-nous ?
- ✓ Préparation et préqualification du fichier de prospection, segmentation, qualification & ciblage.

Optimisation de l'argumentaire téléphonique de prise de rendez-vous (appels sortants comme réception d'appels entrants) :

- ✓ Analyse des argumentaires (CAP) déjà constitués (caractéristiques de l'entreprise et de son offre, avantages pour les segments de prospects ciblés, preuves de ces caractéristiques et avantages),
- ✓ Pour identifier l'interlocuteur décisionnaire et pour passer les éventuels barrages « du standard et / ou de l'assistante » (si clientèle d'entreprises et de collectivités),
- ✓ Pour capter l'attention de l'interlocuteur en moins de deux minutes et obtenir le rendez-vous.

Simulation d'appels avec le formateur/le groupe pour « s'étalonner ».

### Demi-journée N°2

Travail sur la présentation et les 1<sup>o</sup> minutes de l'entretien en face à face :

- ✓ Les points de vigilance, le verbal et le non-verbal (tenue vestimentaire, gestuelle, regard, ton de la voix...)
- ✓ Se présenter et présenter l'entreprise, utilisation des supports de communication mis à disposition par l'entreprise

Rendez-vous en face à face : étape de découverte des besoins et des motivations

- ✓ Comment dérouler la phase d'état des lieux et de découverte, formes de questions, technique du SOFA, le SONCAS pour les motivations d'achat

- ✓ Synthétiser le diagnostic et le faire valider avant d'élaborer toute offre ou proposition
- ✓ S'assurer d'avoir les cinq éléments clé du BBEDC

Simulation d'appels avec le formateur/le groupe pour « s'étalonner ».

### Demi-journée N°3

Rendez-vous en face à face : étape de l'argumentation

Répondre point par point au « cahier des charges » avec une argumentation « CAP »

- ✓ Valorisation de son entreprise et de soi, la crédibilité et la légitimité.
- ✓ Valorisation de son offre en perspective du BBEDC diagnostiqué.
- ✓ Structurer sa proposition de solution en réponse aux besoins exprimés, hiérarchiser les arguments en fonction de la demande du prospect.

Simulation d'appels avec le formateur/le groupe pour « s'étalonner ».

### Demi-journée N°4

Le traitement des objections et la conclusion du 1<sup>o</sup> entretien commercial, actions à mener (envoi du devis) échéance de relance et anticipation du rendez-vous de conclusion :

- ✓ Faire émerger la volonté d'aboutir à un accord,
  - ✓ Les formes d'objections et les méthodes de traitement,
  - ✓ Convenir de l'étape suivante
- L'anticipation sur les marges éventuelles de négociation
- ✓ Les tactiques d'acheteurs pour négocier,
  - ✓ Les objectifs de défense de son prix et de ses marges,
  - ✓ La conclusion du processus commercial avec la signature du devis ou l'envoi d'un bon de commande

Simulation d'appels avec le formateur/le groupe pour « s'étalonner ».





## Les + de la formation

- Cette formation à distance comprend un parcours multimodal en mode synchrone dont 2 classes virtuelles de 2 x 7 Heures.
- Cette formation est personnalisée en fonction des besoins spécifiques et personnels des apprenants.
- Travail personnel de recherches à mener par le stagiaire entre les points communs de formation.
- Vous suivez en temps réel la session distancielle et vous pouvez interagir avec le formateur expert en développement commercial.
- Pour plus de convivialité, de participation active, les sessions seront constituées de 3 personnes minimum à 6 personnes maximum.



## Informations complémentaires

Pour suivre la formation à distance, chaque participant doit disposer d'une bonne connexion internet et de prévoir un temps d'appropriation des outils dédiés à la formation à distance. Des informations complémentaires seront fournies en amont de chaque session.



### Durée

14 Heures  
dont 2 classes virtuelles de 7 Heures



### Nombre de stagiaires

De 3 à 6 stagiaires maximum



### Lieu

Formation à distance



### Coût Net de Taxes

1.000 € / personne / session

*Pour une formation en Intra ou Individuelle : nous contacter*

