

Intégrer la démarche conseil dans le processus de vente, gérer la relation client au quotidien, professionnaliser sa démarche commerciale

Financement

Formation professionnelle continue
Non conventionnée / sans dispositif

Organisme responsable et contact

DAWAN
GAYE Fatoumata
09.72.37.73.73
carif-aquitaine@dawan.fr

Accès à la formation

Publics visés :

Demandeur d'emploi
Jeune de moins de 26 ans
Personne handicapée
Salarié(e)
Actif(ve) non salarié(e)

Sélection :

Dossier

Niveau d'entrée requis :

Sans niveau spécifique

Conditions d'accès :

Bénéficiaire d'une première expérience commerciale

Prérequis pédagogiques :

Non renseigné

Contrat de professionnalisation possible ?

Non

Objectif de la formation

Pratiquer un questionnement personnalisé dans le démarrage de l'entretien en s'appuyant sur son expertise afin de rechercher et comprendre les enjeux du client - Répondre aux enjeux du client en utilisant l'ensemble des informations récoltées dans la phase de questionnement afin de proposer une solution pertinente - Faire évoluer la solution en accompagnant le client dans sa phase de réflexion, en identifiant et traitant les objections afin de coconstruire une offre adaptée - Traduire les avantages de la solution en bénéfices client, en étant force de proposition afin de les intégrer dans sa phase de négociation pour démontrer les retours sur investissements de l'offre - Introduire dans sa conclusion de son entretien le suivi après-vente afin de rassurer le client, de respecter l'objectif négocié et de maintenir la relation pour créer les conditions favorables à une collaboration durable - Valoriser sa qualité de conseil et de relation client en récoltant des feedbacks positifs pour obtenir une recommandation active afin de développer son portefeuille de contacts et accélérer son développement commercial

Contenu et modalités d'organisation

Les fondamentaux du métier de commercial Le rôle du commercial Les qualités d'un bon commercial Les missions du commercial L'organisation du commercial Découvrir les notions fondamentales La vente de services Focus sur les marchés B2B Les politiques de prix Les stratégies de vente Les cycles de vente Quelques cas typiques d'entreprises et de modèle de vente Atelier : décrire le marché, les produits/services, le positionnement et la politique de prix de son entreprise Les enjeux d'une relation client / fournisseur pérenne Le client : rappels et notions fondamentales Respects des engagements contractuels Les attentes du client / contrat de service Le sens du service dans un contexte marché hyper concurrentiel Les fondamentaux de la communication interpersonnelle dans un contexte client / prestataire Les principes de base des règles de communication: émetteur récepteur Le verbal et l'importance du non verbal L'empathie et l'assertivité La formulation positive, travailler son discours S'adapter à chaque client Atelier : Cas pratique sur la communication + test d'assertivité Recenser les outils du commercial Les supports commerciaux : carte de visite, plaquette commerciale, catalogue, site web, Les supports de communication : le téléphone, le mail, le courrier, ... Les supports de vente : devis, grille tarifaire, proposition commerciale Les support de négociation : argumentaire, connaissance des forces et faiblesses, ... Autres supports : références, témoignages clients, ... Présenter son entreprise Les points clés de la présentation Savoir présenter son entreprise Les techniques de vente La prise de contact et la présentation (Bonnes pratiques et erreurs fréquentes) Les techniques de questionnement Structurer sa découverte et l'orienter La découverte des besoins (les différents types de besoins, explicites et implicites) Les motivations d'achat : méthode du SONCAS Les différents techniques de reformulation Proposition et négociation Argumentation (Caractéristiques, Avantages, Bénéfices clients et Preuves) Les techniques de traitement d'objections : ACRAC Savoir être force de proposition pour générer des ventes et services complémentaires Conclusion (Quand et

Parcours de formation personnalisable ? **Oui** Type de parcours **Non renseigné**

Validation(s) Visée(s)

Intégrer la démarche conseil dans le processus de vente - *Sans niveau spécifique*

MON COMPTE FORMATION Éligible au CPF

Et après ?

Suite de parcours

Non renseigné

Calendrier des sessions

Numéro Carif	Dates de formation	Ville	Organisme de formation	Type d'entrée	CPF	Modalités
00321494	du 19/08/2022 au 31/12/2023	Pessac (33)	DAWAN		MON COMPTE FORMATION	FPC
00396311	du 01/01/2024 au 31/12/2025	Bordeaux (33)	DAWAN		MON COMPTE FORMATION	FPC