



Prospecter et vendre à distance

Améliorer son taux de concrétisation et la qualité de sa Relation Client

Un cycle de formation complet à l'issue duquel le stagiaire sera en capacité de mener une prospection efficace et maîtrisera les techniques de vente à distance

Objectifs opérationnels

Acquérir les méthodes et outils indispensables pour :

- Comprendre les enjeux de la fonction relationnelle pour assurer la satisfaction Client
- Savoir analyser sa performance commerciale et élaborer le plan d'actions commerciales par cible
- Réussir sa prospection téléphonique et maîtriser les étapes de l'entretien de vente
- Acquérir plusieurs méthodes et tactiques de vente
- Traiter les objections avec efficacité
- Intégrer la méthode 4Colors® (DISC) et la mettre en œuvre en situation de négociation et de vente
- Savoir identifier le profil de ses clients, leur mode de communication préférentielle et leurs besoins pour être en symétrie avec eux

Moyens et techniques pédagogiques

- Méthodologie centrée sur l'apprenant
- Focalisation de l'attention avec des séquences courtes
- Apprentissage ludique (méthode Funny Learning)
- Mémorisation favorisée par les mises en situation et les fiches essentielles.
- Mise à disposition des supports après la formation

Modalités d'évaluation

- Auto-évaluation en amont de la session sur les thématiques de la formation
- Cas pratiques individuels ou collectifs réalisés tout au long de la formation donnant lieu à la production de livrables (journal de bord professionnel, mise en pratique filmée, diaporama, etc.) permettant de valider l'acquisition des compétences visées par la certification.
- Entretien oral post-formation devant jury de certification (30') à partir d'une situation professionnelle concrète, vécue ou projetée, en rapport avec ses objectifs pédagogiques personnalisés.
- Mises en situation professionnelle à l'issue de la formation afin de valider l'obtention de la certification
- Remise d'un parchemin de certification



8 jours (56 h)



Présentiel



Distanciel



INTER : 2 400 €

120 €HT/stagiaire de frais pédagogiques
mini : 4 / maxi : 10 apprenants

INTRA : 7 890 €

outils pédagogiques inclus
pour un groupe de 10 personnes max

À qui s'adresse cette formation ?

- Titulaire d'un niveau de qualification 3 à 4 (équivalent CAP, BEP, BAC) souhaitant exercer la fonction de télévendeur
- Commercial terrain expérimenté souhaitant se reconverter sur un poste sédentaire
- Téléconseiller expérimenté souhaitant évoluer vers des fonctions commerciales
- Employé de commerce expérimenté souhaitant évoluer vers des fonctions commerciales

Prérequis

- Être à l'aise avec l'outil informatique
- Être en capacité de supporter une position assise prolongée devant un écran
- Niveau Français C1 minimum

Accessibilité



Nos formations sont accessibles dans un délai de 30 jours à partir de notre prise de contact.



Les personnes en situation de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement afin d'étudier ensemble les adaptations pédagogiques et matérielles nécessaires.



Prospecter et vendre à distance

Programme détaillé

- **Comprendre les enjeux de la Relation Client**
 - Culture client
 - Les compétences comportementales clés
 - Les compétences sociales clés
- **Communiquer**
 - Les 6 principes de la communication
 - Communiquer efficacement avec les 7C
 - Communiquer positivement
- **Mettre en place un plan d'action commercial**
 - Les ciblage
 - Les outils de la fonction commerciale
 - Le plan d'action commercial (PAC)
- **Réussir sa prospection**
 - Les différents canaux de prospection
 - Se préparer
 - Qualifier les contacts et obtenir un rendez-vous de vente (méthodes SNAP et IPP)
- **Réussir ses entretiens de vente**
 - Le cycle de vente et les étapes clés
 - Processus de vente et différentes techniques
 - Les besoins types des clients (méthodes SPECIFIC et CIVILE)
 - L'argumentation (méthode SPIN, vente consultative et Sandler)
 - La relance
 - Le suivi après-vente pour fidéliser
- **Traiter les objections**
 - Les différents types d'objections
 - Le traitement par étapes
- **S'adapter au profil client (méthode comportementale)**
 - Mieux se connaître et identifier son propre style commercial
 - Reconnaître le profil des prospects et clients
 - Argumenter en couleurs
- **Piloter l'activité commerciale**
 - Les KPI du commercial
 - Le cycle de vente et les prévisions
 - Effectuer un reporting