

FORMATION TECHNIQUES DE VENTE ET NEGOCIATION COMMERCIALE

L'étape de la technique de vente intervient au moment du RDV commercial dans l'objectif de la découverte des besoins de son prospect et de vendre son offre commerciale.

Il s'agit de rechercher, comprendre et résoudre ses problématiques et/ou ses envies actuels ou futurs grâce à votre offre que vous sélectionnez en fonction des éléments récoltés.

Nous entrons dans une démarche Humaine qui s'équilibre entre le questionnement et l'écoute active, où le client est au centre du processus afin de lui proposer une solution adaptée à son problème ou son besoin tout en restant authentique et éthique.

Organisation de la formation

Durée : 14.00 heures (2.00 jours) dont 14.00 heures en présentiel

Horaires habituels de Formation (au choix selon la localisation) :

De 08h30 à 12h00 & de 13h00 à 16h30

Ou de 09h00 à 12h30 & de 13h30 à 17h00.

Type d'action : Action de formation

Type de compétence visée : Transverse

Catégorie du thème de formation : Marketing / Vente

Prix : 1400.00€ par client pour les formations individuelles ou collectives dans la même entreprise, en intra entreprise (dans les locaux de l'entreprise).

700€ par apprenant pour les formations collectives, en inter-entreprise (en salle de formation).

Toutes nos formations sont exonérées de TVA

VI Créé en : Décembre 2022 - **Dernière mise à jour en :** 02/2023

Profils des apprenants

- Entrepreneurs et Dirigeants d'entreprises
- Tous salariés exerçant un poste en lien avec la clientèle sur des fonctions en commercial / vente

Prérequis

- Comprendre et parler Français
- Disposer d'un ordinateur connecté et/ou un smartphone connecté
- Modalités de validation des prérequis : Les prérequis sont validés par un entretien téléphonique préalable à la formation entre le stagiaire et le formateur visé par la formatrice Claudia Fabre
- Modalités d'admission : 92005 - Admission après entretien

Accessibilité et délais d'accès

Format de la formation : Présentielle

Organisation : Inter-entreprise, Intra-entreprise, Individuel ou collective

La formation pouvant avoir lieu chez le client et/ou dans l'une de nos salles de formation, les modalités d'accès seront précisées ultérieurement selon l'organisation choisie. Si la formation a lieu dans l'une de nos salles, un livret d'accueil sera remis détaillant les modalités d'accueil.

Accès possible à la formation dans un délai de 7 jours postérieure à la signature de la convention de formation et/ou de 15 jours postérieure à la signature d'un contrat de formation permettant le respect du délai de rétractation du client particulier.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

La formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Si vous êtes en situation de handicap et que vous voulez suivre cette formation, merci de contacter notre référent handicap, Mme Ghislaine QUADRI, joignable par mail à l'adresse ghislaine.quadri@gq1rh.fr. Selon la nature de votre handicap, le référent déterminera les conditions d'accessibilité à la formation et l'adaptation des moyens de la prestation dont l'accessibilité des ressources et/ou la présence de supports spécifiques.

Le référent pourra également vous orienter vers un partenaire capable de proposer une ingénierie de formation compatible avec la nature de votre handicap. Vous pouvez télécharger notre guide handicap à ce sujet.

Qualité et indicateurs de résultats

Taux de satisfaction général : NC
Taux de recommandation : NC
Taux d'accomplissement : NC

Les indicateurs sont mis à jour trimestriellement. « NC » signifie « Non Communiqué » lorsque le programme n'a pas encore fait l'objet de formations permettant le calcul des indicateurs

Objectifs et compétences visées

Objectif général : Perfectionnement, élargissement des compétences

Objectif professionnel global de la formation : A l'issue de la formation le stagiaire sera capable de conduire son entretien de vente en respectant les étapes : de la préparation, de la découverte des besoins, la proposition de l'offre et de la négociation client jusqu'au closing.

Modalités d'évaluation

Dispositifs d'évaluation avant la formation	Dispositifs d'évaluation pendant la formation	Dispositif d'évaluation des acquis à la fin de la formation	Dispositif d'évaluation de la satisfaction à la fin de la formation
> Test de positionnement du stagiaire.	> QCM pour la théorie > Contrôle continu pour la pratique (étude de cas réel, jeux de rôle, exercices pratiques par le WB de travail)	> Test de positionnement fin de formation > Evaluation des acquis par le formateur	> Questionnaire de satisfaction à chaud > Questionnaire de satisfaction à froid (J+30 fin de formation)
Modalités correctives en cas de non atteinte des objectifs			
Une procédure de rattrapage est systématiquement prévue en cas de résultats non satisfaisant aux évaluations ainsi qu'un accompagnement personnalisé pour aider le stagiaire à atteindre l'objectif de formation. Des modalités évaluatives complémentaires peuvent alors être déployées pour aider le stagiaire en complément des évaluations visées au présent programme.			

Equipe pédagogique

Claudia Belliau Fabre, 06 69 11 79 93 - cfabre@revlconsulting.com

Consultante Externe et Formatrice Professionnelle.

Diplômée en marketing & commercial.

Expérience de plus de 12 ans en pilotage et développement commercial/vente dans le secteur du recrutement/management en BtoB.

Gestion des équipes de 40 à 60 personnes.

Accompagnement Le formateur prévoit des temps d'accompagnement individuels afin de s'adapter aux besoins des participants. Une séquence introductive synchrone est systématique.

Moyens pédagogiques et techniques

- **Accueil des apprenants dans une salle dédiée à la formation ou chez le client**
- **Méthodes et moyens pédagogiques :**
 - Exposé
 - Cas pratique
 - Démonstration
 - Activité
 - Documents supports de formation projetés
 - QCM
- **Ressources pédagogiques**
 - Programme de formation
 - Support de cours et mise à disposition en ligne
 - Fiche d'évaluation continue des acquis pour le formateur (Evaluation)
 - WB de travail
- **Moyens techniques**
 - Outil de projection et/ou de diffusion (TV, Vidéoprojecteur ou partage d'écran)
 - Ordinateur / Smartphone
 - Salle virtuelle

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles d'émargement.
- Evaluations réalisées.
- Formulaires d'évaluation de la formation.
- Certificat de réalisation de l'action de formation.

Parcours pédagogique, Formation « Techniques de vente et négociation commerciale »

Objectifs pédagogiques

- Identifier son profil et celui de l'acheteur
- Adopter la posture d'accueil et/ou de premier contact
- Découvrir les besoins de son prospect
- Proposer son offre et savoir l'argumenter
- Répondre aux objections
- Conclure la vente et prendre congé

Contenu de la formation

MODULE 0 : Séquence d'introduction

- **Durée de la séquence : 1 heure**
- **Modalité de la séquence : présentielle**
 - **Séance 1** : Présentation de la formation et de son organisation
 - **Séance 2** : Présentation du/des formateur(s)
 - **Séance 3** : Présentation des documents légaux et Q/R
 - **Séance 4** : Présentation de la plateforme digitale
 - **Séance 5** : Présentation des aides (Supports, Formateurs, Pédagogies,...)
 - **Séance 6** : Test de positionnement du/des stagiaire(s)

MODULE 1 : PREPARER SON ENTRETIEN DE VENTE

- **Durée du module : 4.5 heures**
- **Nombre de séquences : 2**
- **Objectif du module** : A l'issue du module, le stagiaire sera capable de préparer son entretien de vente afin de le conduire avec aisance.
- **Modalité d'évaluation** : QCM système Rév'L et validation de travaux pratiques

• **SEQUENCE 1 : Identifier son profil et celui de l'acheteur**

Durée de la séquence : 3 heures

Modalité de la séquence : présentielle

Objectif pédagogique : A l'issue de la séquence, le stagiaire sera capable de déterminer son profil et celui de son client.

- **Séance 1** : Comprendre l'intérêt de s'analyser et d'analyser le profil client
- **Séance 2** : Identifier son profil et celui de son interlocuteur
- **Séance 3** : Comprendre les piliers de la communication verbale et non verbale
- **Séance 4** : Approfondir son profil avec le DISC

• **SEQUENCE 2 : Accueillir la posture d'accueil et/ou de premier contact**

Durée de la séquence : 1.5 heures

Modalité de la séquence : présentielle

Objectif pédagogique : A l'issue de la séquence, le stagiaire sera capable d'adopter la posture commerciale adaptée lors de son entretien de vente.

- **Séance 1** : Comprendre les bases de la relation « découverte »
- **Séance 2** : Travailler sa posture d'accueil, de premier contact, les 4x20
- **Séance 3** : S'auto-analyser et détecter ses axes d'améliorations

MODULE 2 : UTILISER LES TECHNIQUES DE VENTE LORS DE L'ENTRETIEN

- **Durée du module** : 4.5 heures
- **Nombre de séquences** : 3
- **Objectif du module** : A l'issue du module, le stagiaire sera capable de mener son entretien de vente avec professionnalisme, en proposant une offre adaptée à son client grâce à la découverte des besoins.
- **Modalité d'évaluation** : QCM système Rév'L et validation de travaux pratiques

• SEQUENCE 1 : Découvrir les besoins de son prospect

Durée de la séquence : 2.5 heures

Modalité de la séquence : Présentielle

Objectif pédagogique : A l'issue de la séquence, le stagiaire sera capable de détecter les besoins de son interlocuteur et ses motivations d'achat.

- **Séance 1** : Connaître les 4 techniques majeures de la découverte client
- **Séance 2** : Connaître les 3 techniques de questionnement
- **Séance 3** : Pratiquer le questionnement et la reformulation en fonction du profil client
- **Séance 4** : Détecter et décoder les motivations d'achat, méthode SONCAS

• SEQUENCE 2 : Proposer son offre et savoir l'argumenter

Durée de la séquence : 2 heures

Modalité de la séquence : Présentielle

Objectif pédagogique : A l'issue de la séquence, le stagiaire sera capable de proposer son offre commerciale avec des arguments convaincants et adaptés au profil de son interlocuteur.

- **Séance 1** : Sélectionner et proposer son offre
- **Séance 2** : Argumenter avec le discours commercial adapté (CAP/AIDA)
- **Séance 3** : Détecter les signaux d'achat verbaux et non verbaux

MODULE 3 : NEGOCIER AVEC SON FUTUR CLIENT

- **Durée du module** : 4 heures
- **Nombre de séquences** : 2
- **Objectif du module** : A l'issue du module, le stagiaire sera capable de négocier les conditions commerciales en répondant avec structure aux objections et de conclure la vente.
- **Modalité d'évaluation** : QCM système Rév'L et validation de travaux pratiques

• SEQUENCE 1 : Répondre aux objections

Durée de la séquence : 2.5 heures

Modalité de la séquence : Présentielle

Objectif pédagogique : A l'issue de la séquence, le stagiaire sera capable d'anticiper les objections et d'y répondre avec fluidité et conviction.

- **Séance 1** : Comprendre l'enjeu de l'objection
- **Séance 2** : Connaître le processus en 6 étapes de traitement de l'objection
- **Séance 3** : Répondre aux objections avec les méthodes ADERA ou ACRA
- **Séance 4** : Valider la levée de l'objection avec le CAPB

• SEQUENCE 2 : Conclure la vente et prendre congé

Durée de la séquence : 1.5 heures

Modalité de la séquence : Présentielle

Objectif pédagogique : A l'issue de la séquence, le stagiaire sera capable de closer sa vente et de procéder au suivi de la relation commerciale.

- **Séance 1** : Définir la « conclusion de vente »
- **Séance 2** : Prendre l'initiative de la conclusion
- **Séance 3** : Communiquer ses conditions commerciales
- **Séance 4** : Apprendre les techniques de négociation de prix & de ventes additionnelles
- **Séance 5** : Savoir prendre congé et programmer la prochaine action