

Formations Commerciales



M3 – SURMONTER LES OBSTACLES DE LA RELATION COMMERCIALE

PROGRAMME DE FORMATION

Partie 1 : Objections

Comment gérer et dépasser les résistances apparentes des clients.

Construire sa nouvelle approche pour déjouer les objections.

Établir une distinction entre les objections a priori et les objections valides.

Objections "A priori".

Contourner les routines de défense de nos clients pour les aider davantage.

Être capable de rebondir sur les objections automatiques les plus courantes.

Objections "Fondées"

Différencier les objections réelles des fausses et de toutes les autres hésitations.

Maîtriser les 5 étapes de la résolution d'objection.

Apprendre à utiliser des techniques didactiques pour surmonter les objections de nos clients.

Partie 2 : Conclusion

Amener le client à s'engager.

Comprendre la différence entre l'étape de conclusion et l'attitude constante de la conclusion.

Prendre connaissance du secret de la conclusion à chaque étape du processus de vente.

Réduire les résistances grâce à une mobilisation constante.

Partie 3 : Relances

Si vous les laissez partir, vous les laissez tomber !

Comprendre l'utilité et la nécessité primordiale de la relance dans notre processus

Prendre conscience de l'importance des mécanismes décisionnels du client.

Dresser le bilan de ce qui rend les relances difficiles.

Découvrir comment redémarrer avec les bons canaux au bon rythme.

Rompre avec les réponses routinières des clients.

Laisser des messages contenant des relances convaincantes (mail-SMS vocaux).



M3 – SURMONTER LES OBSTACLES DE LA RELATION COMMERCIALE

Lorsque des obstacles se présentent, il est crucial de préserver la confiance des clients et des partenaires commerciaux car la manière dont un commercial réagit et résout les problèmes peut avoir un impact significatif.

Pour qui :

Équipe commerciale.

Prérequis :

Cette formation nécessite la réalisation du **M2**.

Objectifs formation :

Savoir comment répondre aux diverses oppositions des clients.

Persuader avec douceur et fermement le client de souscrire à la solution proposée.

Retrouver la volonté et la satisfaction de faire les recouvrements clients.

Parvenir à une augmentation du taux de conclusion des devis engagés.

Moyens pédagogiques :

Pédagogie active et participative.

Apport de connaissances théoriques.

Études de cas, échange d'expériences entre participants.

Jeux de rôles et mises en situation.

Travaux de groupe.

Matériel pédagogique : diapositives et vidéos.

Un mur collaboratif accessible aux participants.

Quizz de fin par Kahoot.

Modalité d'évaluation :

Questionnaire en fin de formation

**Session en distanciel : 1 journée, durée 7h.
Tarif par personne: 460€ HT soit 552€ TTC**

Pour obtenir des informations sur les critères de prise en charge actuels par votre OPCO, veuillez contacter le service RH.

Date :

- Mercredi 29 mai 2024

Infos pratiques



Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap



Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Toutes nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Merci de nous indiquer les aménagements spécifiques lors de l'inscription afin que nous puissions tout mettre en œuvre pour les accueillir au mieux et les orienter vers nos contacts MDPH.

Modalités d'inscription

Rien de plus simple pour vous inscrire :

Aller directement sur le site intranet HOMEBOX (section "RH et formation" / "Calendrier de formation" / "Formulaire"). Remplir le formulaire d'inscription.

À savoir, la date limite d'inscription est de 2 semaines avant le début de chaque session de formation.

Pour toutes questions, vous pouvez nous contacter à

homebox-formation@homebox.fr

Financement

L'entreprise bénéficie d'un plafond exprimé en euros HT délivré par l'OPCO qui lui permet de financer les coûts pédagogiques (hors frais annexes et hors coûts salariaux) des formations suivies par ses salariés dans la limite d'un montant déterminé en fonction de l'effectif de l'entreprise.



Conditions d'annulation

Des pénalités seront appliquées :

Une annulation entre 1 mois et 15j : 50 % du coût de participation / stagiaire vous sera imputé.

Pour une annulation à moins de 15 j : 100 % du coût vous sera imputé.

Contacts

Programme de la formation, organisation, horaires, lieux, place(s) disponible(s), financement, prise en charge des frais, relation OPCO :

Fatima MAY,
Responsable Développement Ressources Humaines

Tél : 01.41.27.42.50

Mail : homebox-formation@homebox.fr





Article 1 : Généralité

Le présent règlement est établi conformément aux dispositions des articles L.6352-3 et L,6352-4 et 6352-1 à 6352- 15 du Code du travail. Il s'applique à tous les stagiaires, et ce pour la durée de la formation suivie.

Article 2 : Discipline

Il est formellement interdit aux stagiaires :

- D'introduire ou de consommer des drogues ou des boissons alcoolisées lors de la formation,
- De se présenter aux formations en état d'ébriété ou sous l'emprise de drogue,
- De manger pendant la formation,
- De fumer ou de vapoter lors de la formation,
- D'emporter ou modifier les supports de formation du formateur,
- De détériorer les supports de formation du formateur,
- De donner ses codes d'accès à autrui,
- De faire réaliser la formation par autrui,
- D'utiliser leurs téléphones portables durant les sessions,
- De tenir des propos discriminatoires.

Article 3 : Sanctions

Tout agissement considéré comme fautif par la direction de l'organisme de formation, HOMEBOX FORMATION pourra, en fonction de sa nature et de sa gravité, faire l'objet de l'une ou l'autre des sanctions ci-après par ordre croissant d'importance :

Avertissement oral par le Directeur de l'organisme de formation
Exclusion définitive de la formation

Article 4 : Hygiène et sécurité

La prévention des risques d'accidents et de maladies est impérative et exige de chacun le respect total de toutes les prescriptions applicables en matière d'hygiène et de sécurité,

Lorsque la formation a lieu sur le site de l'entreprise ou sur le site qui a fait l'objet d'une location, les consignes générales et particulières de sécurité applicables sont celles de l'entreprise.

Article 5 : Covid-19

Compte tenu de la propagation du coronavirus et des mesures sanitaires en vigueur, HOMEBOX Formation a mis en place un dispositif afin de limiter la propagation du virus et favoriser la protection de nos stagiaires, nos formateurs et collaborateurs.

Celles-ci pourront faire l'objet de modification au regard des évolutions réglementaires éventuelles à venir.



Rappel des règles d'hygiène

Les règles d'hygiène suivantes sont rappelées pendant nos formations très régulièrement et affichées sur notre site :

Porter un masque ▪ Respecter la distanciation sociale d'au moins 1 mètre entre chaque individu ▪ Se laver les mains très régulièrement avec du savon ou du gel/solution hydroalcoolique notamment après chaque contact impromptu avec d'autres personnes ou contacts d'objets récemment manipulés ▪ Mise à disposition de gel hydroalcoolique dans l'ensemble des locaux ▪ Séchage avec essuie-mains en papier à usage unique. ▪ Tousser ou éternuer dans son coude. ▪ Saluer sans se serrer la main, et sans embrassades ▪ Utiliser des mouchoirs à usage unique et les jeter dans une poubelle après utilisation.

Espaces communs

Porter un masque dans toutes les parties communes de l'immeuble (hall, accueil, ascenseurs, tout espace commun) ▪ Respecter le nombre de personnes autorisé dans les espaces de pauses ▪ Respecter la distanciation sociale d'au moins 1 mètre entre chaque individu.

Sanctions

Le non-respect des consignes sanitaires pourra faire l'objet d'une sanction disciplinaire, à savoir une exclusion de la formation.

Article 6 : Information

Un exemplaire du présent règlement est remis à chaque stagiaire avant toute inscription définitive.



Conditions générales de vente



Définitions :

Client : co-contractant de HOMEBOX Formation

Formation : réalisée à distance par les sous-traitants engagés par HOMEBOX Formation.

Objet et champ d'application

Toute commande de formation implique l'acceptation sans réserve par le client et son adhésion pleine et entière aux présentes conditions générales de vente qui prévalent sur tout autre document du Client, et notamment sur toutes conditions générales d'achat.

Documents contractuels

HOMEBOX Formation fait parvenir au Client, une convention de formation professionnelle continue (FOAD) établie selon les articles L6353-1 et L6353-2 du Code du travail. Le Client s'engage à retourner dans les plus brefs délais à HOMEBOX Formation un exemplaire signé et portant son cachet commercial.

Une attestation de présence peut être adressée au Client sur demande.

Formations interentreprises

Conditions Financières

L'acceptation de HOMEBOX Formation étant conditionnée par le règlement intégral de la facture, HOMEBOX Formation se réserve expressément le droit de disposer librement des places retenues par le client, tant que les frais d'inscription n'auront pas été couverts dans les conditions prévues ci-dessous.

Les factures sont émises à l'inscription. Les prix sont indiqués sur la convention.

Ouverture d'une session de formation

HOMEBOX Formation se réserve la possibilité d'ajourner une session de formation et ce sans indemnités, au plus tard une semaine avant la date prévue, pour des raisons pédagogiques.

Remplacement d'un participant

HOMEBOX Formation offre au client la possibilité de remplacer un participant sans facturation supplémentaire jusqu'à l'ouverture de la session de formation concernée.

Toute demande de remplacement devra être adressée par écrit à l'adresse email suivante : homebox-formation@homebox.fr

Conditions d'annulation des formations par le client

Toute annulation par le client doit être communiquée par écrit.

Pour toute annulation communiquée par le Client entre 1 mois et 15 jours avant la session de formation, 50% du montant de la formation sera facturée par HOMEBOX Formation à ce dernier.

Pour toute annulation communiquée par le client à moins de 15 jours calendaires avant la session de formation, 100% du montant de la formation sera facturée par HOMEBOX Formation à ce dernier.



Dématérialisation des supports

Dans le cadre d'un engagement de HOMEBOX Formation pour l'environnement, les supports fournis pour les sessions de formation sont des supports dématérialisés.

Prix et règlements

Tous nos prix sont indiqués en euros et hors taxes. Ils sont à majorer de la TVA au taux en vigueur. Toute formation commencée est due en entier.

Les factures sont payables en euros, à 30 jours date de facture, sans escompte et à l'ordre de HOMEBOX Formation.

Toute somme non payée à l'échéance donnera lieu au paiement par le client de pénalités de retard au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage.

Ces pénalités sont exigibles de plein droit, dès réception de l'avis informant le Client qu'elles ont été portées à son débit.

Outre les pénalités constatées en cas de retard de paiement, le client sera redevable d'une indemnité forfaitaire de 40€ pour frais de recouvrement conformément aux articles L441-6 c. com. et D. 441-5 c. com. HOMEBOX Formation se réserve néanmoins le droit de réclamer une indemnisation complémentaire, sur justification, lorsque les frais réellement exposés sont supérieurs à ce montant.

Règlement par un OPCO

Si le client souhaite que le règlement soit émis par l'OPCO dont il dépend, il lui appartient :

de faire une demande de prise en charge avant le début de la formation et de s'assurer de la bonne fin de cette demande ; de l'indiquer explicitement sur son bulletin d'inscription ou sur son bon de commande ; de s'assurer de la bonne fin du paiement par l'OPCO qu'il aura désigné.

Si l'OPCO ne prend en charge que partiellement le coût de la formation, le reliquat sera facturé au client.

Si HOMEBOX Formation n'a pas reçu la prise en charge de l'OPCO au 1er jour de la formation, le Client sera facturé de l'intégralité du coût du stage.

En cas de non-paiement par l'OPCO, pour quelque motif que ce soit, le Client sera redevable de l'intégralité du coût de la formation et sera facturé du montant correspondant.

Refus de commande

Dans le cas où un client passerait une commande à HOMEBOX Formation, sans avoir procédé au paiement de la (des) commande(s) précédente(s), HOMEBOX Formation pourra refuser d'honorer la commande et de délivrer les formations concernées, sans que le client puisse prétendre à une quelconque indemnité, pour quelque raison que ce soit.

Conditions générales de vente



Informatique et liberté

Le client est informé que les informations à caractère personnel qui sont communiquées à HOMEBOX Formation en application et dans l'exécution des commandes et/ou ventes pourront être communiquées aux partenaires contractuels de HOMEBOX Formation pour les besoins desdites commandes.

Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, dite Loi Informatique et Libertés, mise à jour par la loi du 6 août 2004, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données personnelles le concernant. Ce droit est exerçable en faisant une demande par e-mail adressé à

homebox-formation@homebox.fr

Propriété intellectuelle

Sous réserve du complet paiement du prix de la session de formation, HOMEBOX Formation pourra céder au client les droits de reproduction, d'utilisation, de diffusion, d'adaptation, de modification et d'exploitation des supports de formation, pour un usage exclusivement interne et dans des conditions devant être définies entre les parties.

Responsabilité

HOMEBOX Formation pourra être tenu responsable de tout dommage direct subi par le Client et résultant de l'exécution des actions de formation.

L'indemnité due au client, en réparation de son préjudice, ne pourra dépasser le montant correspondant aux sommes versées par le client à HOMEBOX Formation au titre de l'année civile pendant laquelle le dommage a eu lieu.

Confidentialité

Toutes informations (hors celles accessibles au public) dont HOMEBOX Formation ou le client aura eu connaissance ou qui auront été communiquées par l'autre partie ou par un client, un tiers, antérieurement ou durant l'exécution du contrat, sont strictement confidentielles et chacune des parties s'interdit de les divulguer.

Pour les besoins de l'exécution des prestations, chacune des parties n'est autorisée à communiquer les informations susvisées qu'à ses préposés et/ou éventuels sous-traitants autorisés ; chacune des parties se porte fort du respect de cette obligation par ses préposés et/ou éventuels sous-traitants. Chacune des parties s'engage à restituer (ou détruire, au choix de l'autre partie) lesdites informations ainsi que leur copie, dans les 5 jours ouvrés après le terme ou la résiliation du contrat ou du bon de commande, sur simple demande de l'autre partie. La présente clause autorise HOMEBOX Formation à communiquer les informations au sein du Groupe HOMEBOX. Les parties seront liées par la présente obligation de confidentialité pendant une durée de deux ans à compter de la cessation de leurs relations contractuelles.

Communication

Le client autorise expressément HOMEBOX Formation à mentionner son nom, son logo et à faire mention à titre de références de la souscription à une commande et de toute opération découlant de son application dans l'ensemble de leurs documents commerciaux.



Renonciation

Le fait pour HOMEBOX Formation de ne pas se prévaloir à un moment donné de l'une des présentes clauses, ne peut valoir renonciation à se prévaloir ultérieurement de ces mêmes clauses.

Loi applicable

Les Conditions Générales et tous les rapports entre HOMEBOX Formation et ses clients relèvent de la loi française.

Attribution des compétences

Tous litiges qui ne pourraient être réglés à l'amiable seront de la COMPÉTENCE EXCLUSIVE DU TRIBUNAL DE COMMERCE DE PARIS quel que soit le siège ou la résidence du Client, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie.

Cette clause attributive de compétence ne s'appliquera pas au cas de litige avec un Client non professionnel pour lequel les règles légales de compétence matérielle et géographique s'appliqueront. La présente clause est stipulée dans l'intérêt de la société HOMEBOX Formation qui se réserve le droit d'y renoncer si bon lui semble.

Élection de domicile

L'élection de domicile est faite par HOMEBOX Formation à son siège social au 22/28 rue Henri Barbusse – 92110 CLICHY.

* Enquête septembre 2023 (17 répondants) : Note 3/5 ★★★★★