

Organisme de formation enregistré sous le numéro **25 14 02056 14**
Auprès du préfet de la région Basse-Normandie

Formation certifiante : Intégrer la démarche conseil dans le processus de vente

Formation inscrite au répertoire spécifique
Fiche inventaire N° 5970 de France Compétences
Formation éligible au CPF sous le code 335826



PUBLIC : Chargés d'affaires, consultants, chefs d'entreprise, commerciaux débutants et confirmés... devant maîtriser les fondamentaux de l'entretien commercial pour développer et pérenniser leur activité.

DATES : **25 octobre, 10, 24 novembre, 8 et 15 décembre 2022 au HAVRE**
28 février, 14, 23 mars, 4 et 13 avril 2023 à COLOMBELLES

DUREE : 35 heures par stagiaire (5 jours, 7 heures par jour)

DELAIS D'ACCES : 11 jours de délai estimé

Au plus tôt : Le candidat peut s'inscrire 6 mois avant le début de la formation

Au plus tard : Le candidat peut s'inscrire 11 jours avant le début de la formation

LIEU DE LA FORMATION : COLOMBELLES ou LE HAVRE (voir dates)

TYPE DE FORMATION : Formation inter-entreprises en présentiel – Possibilité intra sur demande

EFFECTIF :

Formation inter-entreprises : 3 minimum, 5 Maximum

Formation intra-entreprise : A partir de 1 stagiaire – Pour toute demande nous consulter

INTERVENANTE (S) /FORMATEURS POTENTIELS :

Philippe JEANNE – Consultant Senior / Associé

PRE REQUIS : maîtrise de l'ensemble des phases de la vente

OBJECTIFS - COMPETENCES OPERATIONNELLES :

A l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- **D'intégrer la dimension conseil dans leur activité**
- **Savoir écouter, s'engager et accompagner leur client dans toutes les phases du processus commercial**
- **Connaître les bases du langage non verbal et de la psychologie de la vente**
- **Connaître et utiliser les techniques de vente en y intégrant la dimension conseil.**
- **Conclure la vente**

PROGRAMME :

PRATIQUER UN QUESTIONNEMENT PERSONNALISE et REPONDRE AUX ENJEUX DU CLIENT :

Perfectionner sa posture : technique de communication & psychologie de la vente

- Le verbal et le non-verbal (comportement, mots noirs, attitude, gestuelle...) et les préférences cérébrales
- Transmettre votre enthousiasme.

Découvrir les besoins et comprendre les enjeux du client

- Apprendre à se présenter : créer son pitch
- Développer l'écoute et l'empathie.
- La découverte des besoins : l'étape clé
- Le questionnement et l'entretien : l'écoute active

- Entreprise/Projet/individu
- Les différents types de besoins (exprimés, latents)

FAIRE EVOLUER LA SOLUTION EN MENANT UN ENTRETIEN EFFICACE

Mener l'entretien de vente en face à face

- Découvrir ce qu'est vraiment l'esprit commercial.
- Connaître son offre et savoir en parler.
- Maîtriser l'ensemble des étapes de l'acte de vente
- Perfectionner les autres étapes clés :
 - L'argumentation et la réponse aux objections
 - La conclusion de la vente

Mener un entretien de vente au téléphone ou en visio

- La préparation (matérielle et mentale)
- Le verbal et le non-verbal (comportement, mots noirs, attitude, gestuelle...) et les préférences cérébrales
- Transmettre votre enthousiasme.
- Le script d'appel
- Se présenter efficacement
- Comment effectuer une présentation commerciale.
- Faire face aux contradictions et aux objections.

ARGUMENTER, NEGOCIER et CONCLURE

Argumenter avec efficacité

Comprendre la demande :

- La reformulation
- Caractéristiques / avantages / bénéfiques
- Faire des synthèses partielles

Négocier efficacement et conclure sa vente

- Défendre son prix et sa marge
- Obtenir des contreparties dans la négociation
- Les tactiques de négociation
- S'engager dans la durée pour accompagner le client en le rassurant
- Développer des relations durables

- Prendre des engagements dans la durée
- Mesurer la satisfaction

COMPETENCES EVALUEES :

Pratiquer un questionnaire 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 questionnaire 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

PROCESSUS PEDAGOGIQUE :

Animation sous forme d'échanges interactifs et d'un apport de méthodes (échanges avec les participants, **mises en situation**, commentaires et liens avec des expériences professionnelles).

Partages d'expériences.

Débriefing personnalisé avec identification des forces et des axes d'amélioration

Quizz en salle

SUPPORT & MATERIEL PEDAGOGIQUE

Formation animée avec un support PowerPoint
Documents en format numérique remis en fin de formation

CONTACT : Philippe JEANNE – contact@eprh.fr – 02 31 46 89 11

MODALITES DE SUIVI ET D'EVALUATIONS :

Evaluation diagnostic : Analyse du besoin et/ou Fiche de positionnement
Evaluation formative : Questions orales – Simulations d'entretiens de vente
Evaluation fin de formation : Mises en situation selon thème choisi par un jury de professionnels.
Formulaires d'évaluation de la formation à chaud et 3 mois après la formation

VALIDATION : Attestation de fin de formation – Certificat de compétences

ACCESSIBILITE :

Conditions d'accueil : Identification d'un potentiel handicap, détermination de la typologie du handicap, mise en place de compensations possibles personnalisables en adéquation avec le besoin du stagiaire.

Conditions d'accès : Les locaux sont conformes aux normes pour l'accueil du public en situation de handicap.

Si EPRH loue des salles, l'organisme veille au respect de la réglementation et des règles de sécurité par le biais de la classification ERP (Etablissement Recevant du Public).

RESEAUX DE PARTENAIRES :



02 31 46 89 11 | contact@eprh.fr | eprh.fr

MODALITES FINANCIERES :

Formation inter-entreprises : 2 445 Euros H.T. (2 934 Euros T.T.C.) par stagiaire, coût de la certification incluse.

Formation intra-entreprise :

Prix : 7 500 Euros H.T. (coût de la certification non incluse, nous consulter)

FINANCEMENT : Entreprises, OPCO, CPF, Individuel, Pôle Emploi, Agefiph/Fiphpl, Régions...

TAUX D'ACCOMPLISSEMENT : **100 %**

TAUX DE SATISFACTION * : 9,1/10

*satisfaction à chaud