

# Formation Parcours Métier - Devenir Commercial

Référence : METIER-COMMERCIAL

Durée : 8 Jours - 7 h par jour

## Objectifs

Ce parcours métier vous préparera au métier de commercial, des compétences fondamentales jusqu'à l'organisation complète de votre planning.

## Prérequis

## Public

Ce parcours s'adresse à toute personne souhaitant devenir commercial(e), peu importe le domaine ou le secteur.

## Moyens pédagogiques

- Méthode participative et active
- Mises en situation, jeux de rôles, vidéo
- Support de cours remis à chaque participant, 1 stylo et un bloc-notes par stagiaire
- FORMATEUR : formateur/consultant ayant une expérience significative en entreprise sur le métier concerné et expert en formation avec en moyenne 10 ans d'expérience
- Vidéoprojecteur et tableau blanc et/ou paperboard
- Feuille d'émargement à la demi-journée, questionnaire de satisfaction stagiaire, évaluations des acquis tout au long de la formation, attestation de stage

### Modalités d'évaluation

#### En amont de la formation

- Audit par téléphone par nos commerciaux et formateurs
- Tests d'auto-positionnement avant l'entrée en formation par le biais de questionnaire

#### Au cours de la formation

Exercices pratiques et mises en situation professionnelle pour valider la compréhension de chaque notion abordée dans le programme de cours.

#### En fin de formation

- Validation des acquis par le formateur ou via un questionnaire renseigné par les stagiaires
- Evaluation qualitative par les participants à l'issue de la formation via un questionnaire de satisfaction accessible en ligne.

Une attestation de fin de formation reprenant les objectifs de formation est également remise aux stagiaires puis signée par le formateur.

### Modalités d'inscription :

Inscription possible jusqu'à la veille de la formation, sous réserve de places disponibles, en nous contactant au 01 56 59 33 00 ou par mail [formation@sii.fr](mailto:formation@sii.fr)

### Modalités particulières

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Renseignez-vous auprès de notre référente handicap au 01 56 59 33 00 ou par mail [pedagogie@feeeurope.com](mailto:pedagogie@feeeurope.com)

## Programme

### La vente : les fondamentaux

1. Etapes de la préparation d'un entretien de vente
  - Ouverture
  - Découverte
  - Argumentation
  - Concrétisation
2. Comprendre et analyser les besoins de vos clients
  - Techniques de questionnement
  - Notion d'écoute active, d'empathie
  - Identification des zones probables d'insatisfaction
  - Faire s'exprimer son client en fin d'analyse sur ses attentes
3. Elaborer un argumentaire de vente
  - Argumenter en fonction du profil et des attentes du client
  - Argumenter en termes de caractéristiques/avantages et bénéfices
4. Traiter les objections
  - Identifier et traiter les objections en fonction de leur nature
  - Utiliser les différentes techniques de closing pour inciter le client à l'engagement

### Vendre et négocier par téléphone

1. Préparer son appel
  - Le dossier client
  - L'objectif de l'appel
  - L'adaptation de l'argumentaire
  - L'environnement physique
2. Préparer sa communication par téléphone
  - Adapter son expression verbale (ton, débit)
  - Choisir les mots adaptés et pratiquer l'écoute active
  - Adapter une bonne communication non verbale
  - Etre dans un bon état d'esprit
  - Préparer son poste de travail
3. Négocier par téléphone et gagner la vente
  - Les différentes façons d'annoncer son prix
  - Défendre son prix
  - Entrer dans la phase de négociation : concessions/contreparties
  - Savoir arrêter la négociation quand les conditions ne sont plus acceptables
4. Etre percutant au téléphone
  - Capter l'attention de son interlocuteur
  - Structurer ses techniques de vente par téléphone
  - Mettre en oeuvre un argumentaire persuasif
  - Savoir défendre sa proposition
  - Parer les objections avec délicatesse
  - Mettre en avant son prix et le défendre
  - Négocier des contreparties
  - Obtenir l'engagement de son interlocuteur
  - Préparer sa négociation : objectifs, planchers, niveaux d'exigence
  - Clôturer l'argumentaire sur un engagement de son interlocuteur
5. Organiser le suivi de la vente
  - Gérer les fichiers clients-prospects
  - Programmer les relances

## Choisir AGINIUS

C'est choisir la force d'un réseau national avec une capacité d'intervention dans 100 villes en France et 50 centres accueillant les interentreprises.

C'est choisir la compétence avec plus de 300 experts dans différents domaines : une offre de formation de plus de 600 programmes standards, une élaboration sur mesure de programmes spécifiques en fonction de vos besoins en intraentreprises, une clientèle allant au-delà de 5000 entreprises, administrations et collectivités locales.

C'est choisir un réseau assurant une réelle capacité logistique avec plus de 200 salles équipées et une capacité d'accueil avec 2000 stagiaires par jour...

- Découvrir les outils de suivi des opérations
- Organiser et gérer son temps
- Gérer le Tableau de Bord du suivi des résultats

## Prospecter par téléphone : la prise de rendez-vous

### 1. Préparer en amont sa prospection

- Se préparer physiquement et matériellement
- Déterminer ses priorités en termes de cibles
- Définir ses objectifs
- Etre prêt à sourire au téléphone
- Préparer son argumentaire téléphonique

### 2. Obtenir des rendez-vous de qualité

- Trouver et exploiter les bons fichiers et les bons supports
- E-Mailing, mailing, approche directe, rendez-vous clients : avantages et limites
- Décrocher des rendez-vous : franchir les barrage « secrétaires », répondre aux objections
- Se présenter de façon succincte, claire et polie avec les mots justes
- Faire de l'interlocuteur intermédiaire un allié
- Réagir face à un refus et le transformer en réussite

### 3. Gagner la confiance du prospect

- Etre à l'écoute, s'intéresser
- Rester souriant et courtois
- Faire preuve d'empathie et de compréhension

### 4. Conclure son appel

- Confirmer le rendez-vous
- Le noter
- Laisser ses coordonnées
- Remercier son interlocuteur

## Préparer et mener ses entretiens de vente

### 1. Préparer son entretien de vente

- Choisir le meilleur moment afin de capter toute l'attention de son interlocuteur
- Savoir annoncer l'entretien
- Préparer ses arguments et élaborer différents scénarii possibles
- Fixer les objectifs

### 2. Repérer et faire face aux profils différents de ses interlocuteurs

- Pouvoir mettre son objectif « de côté » pour se centrer uniquement sur le client
- Connaître la typologie et les habitudes d'achat de ses clients
- Maîtriser les différents styles de communication

### 3. Personnaliser son argumentaire pour le rendre convaincant

- Donner de l'ampleur et de l'importance à son argumentaire
- Prendre appui sur les motivations de son interlocuteur pour renforcer ses arguments
- Faire face et répondre aux objections de façon positive
- « Reprendre la main » de l'entretien après une objection
- Se préparer et gérer une rencontre difficile ou conflictuelle
- Développer et adopter un modèle « gagnant-gagnant »

### 4. Conclure et inciter son client

- Annoncer au bon moment son tarif et démontrer qu'il est logique
- Etre à même de refuser le tarif proposé par son interlocuteur et lui expliquer de façon objective et professionnelle
- Conclure l'entretien de vente et préparer l'avenir

## Négocier pour convaincre

### 1. Découverte des besoins et mise en place de la négociation

- La communication en situation de négociation
- La mise en place de la relation de confiance
- Les bons mots à utiliser afin d'être convaincant

- L'intégration de l'environnement externe
- L'art de poser les bonnes questions

## 2. Choisir son approche en négociation

- Identifier l'impact de ses représentations en négociation
- Repérer les différentes attitudes instinctives, leurs avantages et leurs risques
- Choisir sa posture pour négocier

## 3. Préparer sa négociation

- Analyser le contexte et les enjeux de chacun des partenaires de négociation
- Mesurer objectivement le rapport de force
- Définir ses objectifs et ses marges de négociation
- Préparer ses arguments
- Envisager les échanges possibles et les solutions à prévoir pour sortir des blocages.

## 4. Faire face aux objections

- Attitudes à adopter face aux objections
- Nature des objections
- Traitement efficace des objections
- Schéma de traitement
- La méthode de l'entonnoir

## 5. Défendre son offre, son projet

- Faire face aux objections et trouver les réponses
- Défendre avec conviction son offre initiale
- Négocier une contrepartie à toute concession
- Repérer et éviter les pièges de ses interlocuteurs
- Adopter et faire valider une attitude gagnant/gagnant

# Gérer efficacement son temps et son organisation

## 1. La relation au temps

- Approche personnelle : perception du temps
- Evaluation de son mode d'organisation
- Temps professionnel, le temps personnel
- Analyse des « voleurs de temps »
- Action personnelle à mener

## 2. Les outils d'organisation du travail

- Méthode ABC
- Plan de travail
- Outils d'organisation
- Check list ou modes opératoires
- Gestion de l'information

## 3. La relation avec les autres

- Communication efficace
- Gestion du téléphone, des réunions, des entretiens
- Délégation
- Démarche assertive

## 4. Le plan d'action individuel

- Volonté de changer
- Formulation d'objectifs réalisables
- Plan d'action

# Formations optionnelles pour optimiser votre parcours

[Développer assertivité et confiance en soi](#)

[Répondre aux appels d'offre : dématérialisation de la réponse](#)

Prochaines sessions inter-entreprises



© SII Learning 2020 153 Avenue  
d'Italie - 75013 Paris

[www.feeuropeformation.fr](http://www.feeuropeformation.fr)  
01 56 59 33 00