
lundi 19 février 2018

Programme de formation

Réf : 27365

Module 2 : Savoir détecter des Opportunités

Durée : 2 jours pour public débutant

**Formation dispensée par
Activ'Partners**

DEVELOPPEZ VOS COMPETENCES COMMERCIALES

1. Publics concernés

- Commerciaux, Ingénieurs commerciaux, forces de vente, tous collaborateurs sédentaires ou non ayant en charge le développement du portefeuille clients via des actions de prospection.

2. Pré-requis

- Connaître son offre commerciale et ses cibles prioritaires.

3. Objectifs de la formation

- Connaître et s'approprier les techniques de prospection
- Détecter les opportunités grâce aux outils digitaux et aux données internes
- Réussir à obtenir des rendez-vous qualifiés ciblés
- Capitaliser sur les objections pour convaincre et créer la valeur ajoutée
- Conclure positivement

1 Connaître et identifier le contexte

- Connaissance du marché
- Comprendre la stratégie de développement de votre entreprise
- Maîtriser les forces et les faiblesses des principaux acteurs
- Comprendre et analyser les forces et les faiblesses de son offre – **SWOT**-
 - Savoir utiliser les ressources internes pour déterminer les opportunités.
 - Analyse de l'existant : fichiers clients / logiciel de gestion de la relation clients pour mieux déterminer les objectifs ciblés
- Méthodes et outils pour rechercher de nouveaux clients, des informations sur le marché et sur les prospects liés à vos produits et services ?
- Savoir trouver, utiliser et gérer les fichiers et base de données en interne et sur les réseaux sociaux.
- Les principaux canaux de génération des leads, identifier les médias les mieux adaptés à votre entreprise.
- Utiliser la synergie du service Marketing
- **Atelier de mise en pratique**

DEVELOPPEZ VOS COMPETENCES COMMERCIALES

2 Réussir à obtenir des rendez-vous commerciaux qualifiés

- Se préparer afin de réussir :
 - L'objet, la présentation, le contenu, l'accroche
 - Formuler des objectifs gagnants : MALINS/SMART
 - Atelier de construction des objectifs spécifiques
 - L'importance de l'organisation matérielle
 - La qualification du prospect en amont
- Préparer votre prospection en déterminant le contexte, les cibles, le PITCH Produits/Services pour construire une offre gagnante.
- Savoir rédiger un argumentaire
- **Atelier en sous-groupe.**

3 Les clés de la détection de projets par la prospection téléphonique

- Se différencier par un accueil personnalisé
- Valoriser l'image de votre entreprise au téléphone
- Maîtriser la **règle des 4 x 20**
- La gestion des barrages
- **Atelier de mise en pratique**
- Savoir être à l'écoute et reformuler
- Comprendre l'impact de la communication des mots et de la voix.
- Utiliser les atouts de la communication verbale, une élocution efficace, un vocabulaire positif, le sourire.
- Etre en écoute active, développer votre empathie et les techniques d'assertivité pour déclencher l'adhésion
- Maîtriser l'art du système de questionnement efficace avec le **QQOQCCP**.
- Savoir utiliser la **méthode A.I.D.A** pour transformer l'entretien téléphonique en réussite.
- Structurer votre argumentaire avec la **méthode des 5C**
- Les dix règles d'or de la prise de rendez-vous téléphonique
- Mettre en place un suivi régulier des prospects, programmer des relances avec le **SMACC**.
- Construire des tableaux de bord synthétiques pour progresser au fil du temps.

4 Transformer l'objection en victoire

- **Les six phases** de la prise de rendez-vous au téléphone.
- Transformer les objections en adhésion avec la **technique du recadrage ART**
- Décrypter la nature et la légitimité de l'objection
- Les attitudes à adopter face aux objections : PREUVE/CALME/FERME/PATIENT
- Gérer et résoudre les principales objections avec les quatre grandes familles : OFFRE/CONFIANCE/ARGENT/TEMPS et 15 techniques dédiées
- **Atelier de mises en situations avec 80 Objections classiques**

DEVELOPPEZ VOS COMPETENCES COMMERCIALES

5 Réussir à conclure positivement

- Détecter les signaux positifs
- Savoir quand et comment conclure
- Réussir à déclencher l'engagement, adopter un comportement positif
- Gérer les freins à la conclusion
- Les clés de la réussite en conclusion d'entretien

5. Méthodes et moyens pédagogiques

Nos méthodes pédagogiques privilégient la mise en situation dès l'appropriation des outils pédagogiques par les stagiaires.

Cela permet de rendre la formation la plus opérationnelle possible tout en l'adaptant au contexte client en présentiel.

Des ateliers animés par le formateur, sont construits en collaboration avec les participants avec un degré d'expertise croissant, afin de répondre au mieux au contexte rencontré en clientèle.

Elaboration et simulations d'entretiens de prospection, exercices pratiques, échanges d'expérience.

Apports pédagogiques, jeux de rôles, utilisation des outils et débriefing collectif sur les points d'acquisition et les objectifs de progrès.

6. Evaluations

- 1/ Questionnaire Amont
- 2/ Test amont-aval
- 3/ Evaluation à chaud des acquis de la formation
- 4/ Conférence de suivi à 45 jours avec évaluation du transfert de compétences

Evaluations des pré requis :

Questionnaire amont envoyé à chaque participant synthétisant l'expérience le contenu du poste, les principales attentes et objectifs du stagiaire.

Après la présentation du stage et de son contenu, des méthodes et des objectifs visés, chaque participant spécifie ses attentes et les objectifs qu'il souhaite atteindre au terme de la formation.

Evaluations des acquis :

Evaluation des acquis au cours des différents ateliers de mises en situation et du débriefing réalisé après chaque atelier pratique.

Les participants construisent avec le formateur un Plan Personnel de Progrès en conclusion de la formation.

DEVELOPPEZ VOS COMPETENCES COMMERCIALES

Suivi :

→ *Suivi collectif :*

Un retour d'expérience sous la forme d'une conférence téléphonique **1h (web conférence)** organisée 45 jours après la fin de la formation. Ce suivi vise à optimiser la mise en application de la formation.



Cela permet également de responsabiliser le participant afin qu'il devienne acteur de son évolution.

Evolution qui sera à l'origine du retour sur investissement pour l'entreprise et permettra de pérenniser ainsi durablement les outils et les mises en situation développées au cours de l'action de formation.

→ *Accès à la plateforme collaborative :*

Pendant 3 mois, possibilité de télécharger les vidéos, outils et documents relatifs à la formation en format numérique.

→ Remise d'une attestation de compétences en fin de formation.