



FICHES FORMATION

COMMERCIAL & VENTE

Maîtriser la réception d'appels et l'Accueil téléphonique car vous êtes la "vitrine" de votre entreprise !

Maîtriser les fondamentaux de la gestion téléphonique de l'entreprise

PROGRAMME

- 1- Les enjeux de l'appel sortant
 - Représenter les valeurs de l'entreprise
 - Faire une bonne 1ère impression
- 2- Préparer la réception de l'appel
 - Maîtriser les différentes étapes : méthode CERC
 - Adapter sa voix : intonation, débit, sourire...
- 3- Connaître son discours pour un rendu naturel et professionnel
 - Créer son script
 - Simulation de réception d'appels
- 4- Cas pratiques
 - Nombreux jeux de rôle avec mise en situation
 - Simulations d'appels et ré-écoute
 - Double-écoute et debriefing

OBJECTIFS

- Comprendre l'impact de la réception d'appels sur la notoriété de l'entreprise
- Obtenir un discours professionnel et satisfaire le client
- Gagner en confiance grâce à la maîtrise des conversations téléphoniques

DISPOSITIF

- Formation « Action »
- Démonstration des concepts et techniques avec exercices d'appropriation
- Temps d'échanges et partage d'expériences
- Support d'animation complet
- Entraînements : quiz collectifs, cas pratiques, mises en situation professionnelle, jeux de rôle
- Evaluations
- Suivi conseil « post-formation » de 60 jours

PROFILS

Toute personne souhaitant développer ses compétences en appel entrant

PRE-REQUIS

Aucun pré-requis nécessaire pour cette formation

FORMAT D'INTERVENTION

- Formation en entreprise partout en France
- Session collective sur Montpellier
- Formation individualisée

CERTIFICATION

Attestation de formation

DUREE 1 jour

Vous allez aimer décrocher des rendez-vous au téléphone !

Apprendre à personnaliser son process téléphonique et augmenter son efficacité

PROGRAMME

- 1- Les fondamentaux de l'appel sortant
 - Créer l'environnement idéal
 - Les mots à bannir et les mots à privilégier
 - La méthode CROC : 4 étapes indispensables
- 2- Créer sa propre trame téléphonique
 - Rédiger sa trame étape par étape
 - Maîtriser sa trame : débit, intonation, silences, persuasion...
- 3- Suivi des appels
 - Enrichir sa base de données
 - Créer les opportunités de la relance client
- 4- Cas Pratiques
 - La méthode est interactive et permet de nombreux échanges d'expériences
 - Des simulations d'appels seront enregistrées puis écoutées pour apprendre à maîtriser sa communication
 - Alterne double-écoute, debriefing et conseils individuels

OBJECTIFS

- Structurer votre prospection téléphonique pour obtenir plus de rendez-vous et de ventes.
- Créer votre propre discours pour un rendu naturel et percutant.
- Enrichir la base de données client

DISPOSITIF

- Formation « Action »
- Démonstration des concepts et techniques avec exercices d'appropriation
- Temps d'échanges et partage d'expériences
- Support d'animation complet
- Entraînements : quiz collectifs, cas pratiques, mises en situation professionnelle, jeux de rôle
- Evaluations
- Suivi conseil « post-formation » de 60 jours

PROFILS

toute personne souhaitant augmenter le nombre de ses rendez-vous professionnels

PRE-REQUIS

Aucun pré-requis technique nécessaire pour cette formation - Connaître son offre et avoir déjà expérimenté les appels sortants

FORMAT D'INTERVENTION

- Formation en entreprise partout en France
- Session collective sur Montpellier
- Formation individualisée

CERTIFICATION

Attestation de formation

DUREE 2 jours

Maîtriser les fondamentaux de la vente et gagner en efficacité

Mettre en pratique les techniques de vente pour développer son chiffre d'affaire

PROGRAMME

- 1- La préparation des actions commerciales
 - Soigner la première impression
 - Maîtriser sa communication verbale et non verbale
 - Créer un climat de confiance
 - Découvrir le client
 - Questionner habilement
 - Ecouter activement
 - Reformuler clairement
- 2- Construire son discours commercial
 - Structurer son argumentation
 - Argumenter en avantage client : méthode CAP
 - S'adapter aux attentes et à la personnalité du client : méthode CAP/SONCASE
 - Annoncer et justifier son prix
 - Répondre aux objections et Conclure
 - Utiliser la méthode CRAC pour vaincre les objections
 - Détecter les signaux d'achat pour conclure au moment opportun
 - Prendre congés dans les règles de l'art
- 3- Développer, suivre et réactiver son portefeuille client
 - Fidéliser et obtenir de la recommandation
 - Créer les opportunités qui fidélisent
 - Prospector grâce à vos clients : la recommandation
 - Plan d'action personnel
 - Des simulations d'entretien de vente seront jouées pour pratiquer les techniques de vente enseignées
 - La méthode est interactive et permet de nombreux échanges d'expériences

OBJECTIFS

- Affiner vos techniques de vente pour gagner en efficacité commerciale
- Augmenter le taux de concrétisation des entretiens de vente et devis
- Capitaliser sur son portefeuille-clients grâce à la fidélisation et à la recommandation

DISPOSITIF

- Formation « Action »
- Démonstration des concepts et techniques avec exercices d'appropriation
- Temps d'échanges et partage d'expériences
- Support d'animation complet
- Entraînements : quiz collectifs, cas pratiques, mises en situation professionnelle, jeux de rôle
- Evaluations
- Suivi conseil « post-formation » de 60 jours

PROFILS

toute personne souhaitant développer ses compétences commerciales

PRE-REQUIS

Aucun pré-requis nécessaire pour cette formation

FORMAT D'INTERVENTION

- Formation en entreprise partout en France
- Session collective sur Montpellier
- Formation individualisée

CERTIFICATION

Attestation de formation

DUREE 3 jours

Négociation pour commerciaux expérimentés

Maîtriser les techniques et pratiques des meilleurs vendeurs

PROGRAMME

- 1- Maîtriser sa communication lors d'une présentation
 - Impacter dès les 1ères secondes
 - Ajuster sa communication verbale et gestuelle
 - Exercices pratiques filmés
- 2- Affuter et confronter ses arguments
 - Préparer ses arguments et les réponses aux objections
 - Mises en situations débriefées par le groupe
- 3- Echanges d'expériences, de méthodes et d'astuces entre professionnels confirmés.
 - Les méthodes les plus fructueuses
 - Les retours d'expériences les plus révélateurs
- 4- Cas pratiques
 - Formation interactive et pragmatique avec des jeux de rôles filmés
 - Journée individuelle d'accompagnement terrain

OBJECTIFS

- Evaluer ses capacités commerciales
- Maîtriser sa communication verbale et gestuelle grâce à des mises en situation filmées
- Optimiser ses compétences en vente et négociation

DISPOSITIF

- Formation « Action »
- Démonstration des concepts et techniques avec exercices d'appropriation
- Temps d'échanges et partage d'expériences
- Support d'animation complet
- Entraînements : quiz collectifs, cas pratiques, mises en situation professionnelle, jeux de rôle
- Evaluations
- Suivi conseil « post-formation » de 60 jours

PROFILS

toute personne souhaitant évaluer et développer ses compétences commerciales

PRE-REQUIS

Expérience commerciale de 3 ans minimum

FORMAT D'INTERVENTION

- Formation en entreprise partout en France
- Session collective sur Montpellier
- Formation individualisée

CERTIFICATION

Attestation de formation

DUREE 1 jour

Savoir mettre en avant sa valeur Produit et Prix

Vendre une solution argumentée en défendant ses marges

PROGRAMME

- 1- Préparer sa phase d'argumentation dès le démarrage de l'entretien
 - Découvrir les besoins et attentes
 - Effectuer une découverte progressive par la stratégie de questionnement
 - Reformuler les attentes, les priorités du client
- 2- Construire un argumentaire de vente
 - Construction d'un argumentaire de vente en fonction de la clientèle ciblée
 - Allier la méthode CAP à celle du SONCASE
- 3- Vendre une solution argumentée en défendant ses marges
 - Annoncer son prix
 - Accueillir les objections (ne pas les interpréter, questionner, reformuler et argumenter)
 - Négocier et défendre sa marge
- 4- Accompagner la décision et la conclusion
 - Valider la décision du client : accord, refus, report de RDV, relance téléphonique à faire
 - Favoriser la recommandation et le parrainage
 - Suivi du contrat pour optimiser la satisfaction client
- 5- Mises en situation

OBJECTIFS

- Construire un argumentaire de vente
- Argumenter une proposition en s'adaptant aux attentes
- Accompagner la décision du client

DISPOSITIF

- Formation « Action »
- Démonstration des concepts et techniques avec exercices d'appropriation
- Temps d'échanges et partage d'expériences
- Support d'animation complet
- Entraînements : quiz collectifs, cas pratiques, mises en situation professionnelle, jeux de rôle
- Evaluations
- Suivi conseil « post-formation » de 60 jours

PROFILS

toute personne souhaitant acquérir et développer des compétences commerciales

PRE-REQUIS

Aucun pré-requis nécessaire pour cette formation

FORMAT D'INTERVENTION

- Formation en entreprise partout en France
- Session collective sur Montpellier
- Formation individualisée

CERTIFICATION

Attestation de formation

DUREE 2 jours

Savoir traiter les objections de vos clients

Interpréter les objections clients et les transformer en opportunités commerciales

PROGRAMME

- 1- Posture à adopter
 - Empathie
 - Questionnement
 - Méthode CRAC
- 2- Traitement des objections
 - Donner raison à la personne
 - Aider l'objection à se préciser
 - Transformer en question
 - Réfuter en souplesse
 - Transformer en argument
- 3- Techniques de conclusion
 - Alternative positive
 - Point secondaire
 - Succès présumé
- 4- Mises en situation

OBJECTIFS

- Déterminer les postures à adopter pour accueillir les objections
- Optimiser le traitement des objections
- Conclure après une objection

DISPOSITIF

- Formation « Action »
- Démonstration des concepts et techniques avec exercices d'appropriation
- Temps d'échanges et partage d'expériences
- Support d'animation complet
- Entraînements : quiz collectifs, cas pratiques, mises en situation professionnelle, jeux de rôle
- Evaluations
- Suivi conseil « post-formation » de 60 jours

PROFILS

Commercial terrain et sédentaire - Vendeur en magasin - tout professionnel en relation avec sa clientèle

PRE-REQUIS

Aucun pré-requis technique nécessaire pour cette formation - Connaître son offre

FORMAT D'INTERVENTION

- Formation en entreprise partout en France
- Session collective sur Montpellier
- Formation individualisée

CERTIFICATION

Attestation de formation

DUREE 1 jour

Prévenir et gérer les situations clients difficiles

Gérer les réclamations clients par une communication « gagnant-gagnant » et optimiser l'image de l'entreprise

PROGRAMME

- 1- La communication
 - Caractéristiques d'une situation de communication (émotions de base, émetteur, récepteur, filtres)
 - Les obstacles dans la communication (interprétation, déperdition de l'information, niveaux d'information)
 - La communication verbale et non-verbale (langage, gestuelle)
 - Les zones de communication (sphères corporelles)
 - Décoder les postures en situation de communication professionnelle
 - Les 3 positionnements sources de tension : agressivité, passivité, manipulation
- 2- Les 4 positionnements relationnels face à aux sources de tension
 - Détérioration de la communication : agressivité, manipulation, fuite
 - Positionnement favorisant une relation « gagnant-gagnant » : l'assertivité
 - Demander sans exiger, refuser une demande
 - Donner des réprimandes et exprimer un désaccord
 - Recevoir des critiques
- 3- Principales sources d'insatisfaction des clients
 - Délais, non-conformité, augmentation prix...
 - Difficultés dans la communication avec l'interlocuteur privilégié
 - Suivi des demandes
- 4- Accueil des réclamations clients
 - Lors d'un entretien téléphonique : traitement, mise en attente, transfert de l'appel,
 - Lors d'un entretien en face à face : accueil de la réclamation, posture à privilégier, traitement
 - Clés d'une communication assertive : langage, posture...
- 5- Suivi de la réclamation clients
 - Suivi du dossier client
 - Intégrer le processus qualité de l'entreprise
 - Optimiser la communication en interne

OBJECTIFS

- Comprendre les motivations d'un client et la situation source de tension
- Traiter une réclamation client
- Transformer un client mécontent en client satisfait et prescripteur

DISPOSITIF

- Formation « Action »
- Démonstration des concepts et techniques avec exercices d'appropriation
- Temps d'échanges et partage d'expériences
- Support d'animation complet
- Entraînements : quiz collectifs, cas pratiques, mises en situation professionnelle, jeux de rôle
- Evaluations
- Suivi conseil « post-formation » de 60 jours

PROFILS

Commercial terrain et sédentaire - Vendeur en magasin - tout professionnel en relation avec sa clientèle

PRE-REQUIS

Aucun pré-requis nécessaire pour cette formation

FORMAT D'INTERVENTION

- Formation en entreprise partout en France
- Session collective sur Montpellier
- Formation individualisée

CERTIFICATION

Attestation de formation

DUREE 2 jours

Répondre aux appels d'offres de marchés publics

Maîtriser les bases du fonctionnement des marchés publics et s'assurer de la recevabilité de son offre

PROGRAMME

- 1- Prérequis
 - Définitions
 - Les garanties du code
 - Seuils et procédures
- 2- Fonctionnement des marchés publics
 - Genèse d'un appel d'offre
 - Les délais des procédures
- 3- Les pièces du marché
 - Contenu d'un DCE (RC, DPGF, AE, CCTP)
 - Contenu de la réponse (DC1, DC2, DC4, mémoire technique ...)
- 4- Publication des marchés
 - Supports de publicité
 - Outils de veille
- 5- Achèvement de la procédure
 - Notification et recours
 - Documents communicables
- 6- Avances et paiement dans les marchés publics

OBJECTIFS

- Comprendre les spécificités des marchés publics
- Connaître les outils de veille
- Lire et comprendre les pièces du marché pour constituer les éléments de la candidature et de l'offre

DISPOSITIF

- Formation « Action »
- Démonstration des concepts et techniques avec exercices d'appropriation
- Temps d'échanges et partage d'expériences
- Support d'animation complet
- Entraînements : quiz collectifs, cas pratiques, mises en situation professionnelle, jeux de rôle
- Evaluations
- Suivi conseil « post-formation » de 60 jours

PROFILS

Directeur commercial – Chef d'entreprise – Artisan – Technicien – Secrétaire – Assistant(e) de direction

PRE-REQUIS

Aucun pré-requis nécessaire pour cette formation

FORMAT D'INTERVENTION

- Formation en entreprise partout en France
- Session collective sur Montpellier
- Formation individualisée

CERTIFICATION

Attestation de formation

DUREE 1 jour

Rédiger un mémoire technique efficace

Optimiser ses chances de remporter les appels d'offres publics

PROGRAMME

- 1- Réponse à un appel d'offre : un véritable acte commercial
 - Identifier les besoins
 - Se faire connaître
 - Elaborer sa stratégie commerciale
 - Repérer et sélectionner ses marchés
 - Mettre en avant les atouts de son entreprise au travers d'un dossier de présentation (ou dossier de capacités)
 - Produire les informations essentielles (Chiffre d'affaires, effectifs, compétences...)
 - Connaître les conditions d'accès aux éléments communicables
- 2- Comprendre le principe de choix des candidats
 - Les critères d'éviction
 - Les critères de capacités
 - Les critères de sélection
- 3- Répondre au besoin spécifique de l'acheteur au travers du "Mémoire Technique"
 - Pourquoi je ne dois pas faire de « Mémoire type » ?
 - Construire son plan à partir des éléments du DCE
 - Quelles sont les informations clefs
 - Quelques astuces pour se démarquer et rendre son offre attractive
 - Mise en forme du mémoire technique

OBJECTIFS

- Intégrer les marchés publics dans sa stratégie de développement
- Valoriser son entreprise au travers d'indicateurs précis
- Acquérir une méthodologie pour constituer un mémoire technique efficace

DISPOSITIF

- Formation « Action »
- Démonstration des concepts et techniques avec exercices d'appropriation
- Temps d'échanges et partage d'expériences
- Support d'animation complet
- Entraînements : quiz collectifs, cas pratiques, mises en situation professionnelle, jeux de rôle
- Evaluations
- Suivi conseil « post-formation » de 60 jours

PROFILS

- Chef d'entreprise – Artisans – Directeurs commercial
- Chargé d'affaire – Assistant(e) de direction

PRE-REQUIS

Répondre à un appel d'offre public et Maitrise des outils bureautiques

FORMAT D'INTERVENTION

- Formation en entreprise partout en France
- Session collective sur Montpellier
- Formation individualisée

CERTIFICATION

Attestation de formation

DUREE 1 jour

Remporter un appel d'offre avec les stratégies d'alliances

Comprendre les atouts, enjeux et fonctionnement des réponses à plusieurs

PROGRAMME

- 1- Définitions : Groupement ou sous-traitance
 - Liens contractuels
 - Répartition des responsabilités
- 2- Le groupement momentané d'entreprises
 - Définition et cadre réglementaire
 - Les atouts du groupement
 - Modalités de constitution du groupement
 - Les différentes formes de groupement et leurs implications
 - Vie et dissolution du groupement
 - Documents contractuels et réglementaires
- 3- La sous-traitance
 - Définition et cadre réglementaire
 - Les atouts de la sous-traitance
 - Qui peut sous-traiter, Quand ?
 - Obligations du titulaire vis-à-vis de son sous-traitant
 - Déclaration du sous-traitant : Règles et modalités
 - Documents contractuels et réglementaires

OBJECTIFS

- Comprendre les notions de groupement ou sous-traitance
- Analyser les enjeux de chaque mode de réponse
- Connaître les documents à mettre en place pour sécuriser le partenariat

DISPOSITIF

- Formation « Action »
- Démonstration des concepts et techniques avec exercices d'appropriation
- Temps d'échanges et partage d'expériences
- Support d'animation complet
- Entraînements : quiz collectifs, cas pratiques, mises en situation professionnelle, jeux de rôle
- Evaluations
- Suivi conseil « post-formation » de 60 jours

PROFILS

- Chef d'entreprises – Artisans – Directeur commercial
- Chargé d'affaire

PRE-REQUIS

Répondre à un appel d'offre public

FORMAT D'INTERVENTION

- Formation en entreprise partout en France
- Session collective sur Montpellier
- Formation individualisée

CERTIFICATION

Attestation de formation

DUREE 1 jour

Répondre à une offre dématérialisée

Anticiper et maîtriser le passage à la dématérialisation des marchés publics

PROGRAMME

- 1- Données initiales
 - Contenu d'un DCE
 - Contenu de la réponse
 - L'enveloppe Candidature
 - L'enveloppe Offre
 - Les pièces contractuelles
- 2- Cadre réglementaire de la dématérialisation
 - Règles et obligations de la dématérialisation
 - Pour l'acheteur
 - Pour l'entreprise
 - Les certificats
 - Quelques outils de veille
 - Les principales plateformes de dématérialisation
- 3- Cas particuliers
 - Le groupement d'entreprises
 - Les lots multiples

OBJECTIFS

- Savoir rechercher et trouver le bon dossier
- Constituer les enveloppes virtuelles de la réponse
- Déposer un pli dématérialisé

DISPOSITIF

- Formation « Action »
- Démonstration des concepts et techniques avec exercices d'appropriation
- Temps d'échanges et partage d'expériences
- Support d'animation complet
- Entraînements : quiz collectifs, cas pratiques, mises en situation professionnelle, jeux de rôle
- Evaluations
- Suivi conseil « post-formation » de 60 jours

PROFILS

Chef d'entreprise – Artisan – Directeur commercial – Chargé d'affaire – Assistant(e) de direction – Secrétaire

PRE-REQUIS

Répondre à un appel d'offre public

FORMAT D'INTERVENTION

- Formation en entreprise partout en France
- Session collective sur Montpellier
- Formation individualisée

CERTIFICATION

Attestation de formation

DUREE 1 jour