

# INTÉGRER LA DÉMARCHE CONSEIL DANS LE PROCESSUS DE VENTE - (23H)

La formation prépare à la certification détenue par Manitude, enregistrée le 25/03/2022 sous le numéro RS5970 au Répertoire Spécifique de France Compétences.

## **OBJECTIFS DE LA FORMATION - A l'issue de la formation, le bénéficiaire sera capable de :**

- Valoriser et présenter l'entreprise ainsi que sa proposition de valeur en récoltant et utilisant activement les retours clients pour accroître la confiance et le portefeuille de contacts.
- Instaurer une confiance mutuelle en début d'entretien grâce à un questionnement expert et personnalisé, orienté vers les enjeux du client.
- Déchiffrer et interpréter les enjeux multiples de la vente pour élaborer et proposer des solutions pertinentes en résonance avec les informations et besoins recueillis.
- Traduire les avantages des solutions en bénéfices clients, tout en négociant avec une communication efficace et centrée sur le client.
- Prévenir et désamorcer les relations et objections conflictuelles tout en accompagnant le client dans l'évolution de la solution proposée.
- Conclure les entretiens en intégrant un suivi après-vente rassurant et en continuant à adresser les enjeux du client pour pérenniser et approfondir la relation commerciale.

## **PUBLIC ET PRÉREQUIS**

Le public concerné doit maîtriser au préalable l'ensemble des étapes de la vente afin d'acquérir des compétences additionnelles de conseil. La formation s'adresse ainsi à des commerciaux ou des personnes qui ont des fonctions commerciales et qui souhaitent intégrer une dimension conseil dans leur activité afin de renforcer leur performance (Chef de vente, Ingénieurs d'affaires, Business manager, Directeur commercial, Vendeur, Conseiller de vente, Key account manager, Ingénieur technico-commercial, Assistant commercial, Consultant, ...)

### **DURÉE**

23 heures

### **MATÉRIEL NECESSAIRE**

Ordinateur ou tablette et une connexion internet.

### **FORMAT**

Cours collectif de 28 personnes maximum. À distance, en visioconférence.

### **TARIF**

1 900 € net de taxes\*

\*TVA non applicable de l'art.293B du CGI

## MODALITÉS D'ENTRÉE EN FORMATION

Vous aurez accès à la formation suite à un entretien effectué par téléphone. L'entrée en formation se fera sur entretien afin de s'assurer du public visé et des prérequis.

## DÉLAIS D'ACCÈS À VOTRE FORMATION

Vous pourrez rentrer en formation à la suite du délai de rétractation de 14 jours ouvrés et selon le planning établi durant l'entretien (sauf si vous renoncez au délai de rétractation. Dans ce cas la, vous pourrez rentrer en formation avant les 14 jours ouvrés)

## MÉTHODES MOBILISÉES

- **Méthodes pédagogiques :**
  - Pédagogie active et participative avec alternance de théorie et de pratique. Les exercices seront basés sur des mises en situation diverses et variées, études de cas pratiques, exercices oraux et écrits.
  - Assistance pédagogique : Mr Lucas MONVOISIN se tient à votre disposition tous les lundis de 12h à 13h pour répondre à toutes vos questions , il suffit de vous connecter sur ce lien : <https://meet.google.com/zij-qirm-vvy>
- **Méthodes techniques :**
  - Synchrones, partage d'écran, powerpoint, lien Google Meet.
  - Assistance technique : Pour toute problématique technique vous pouvez nous joindre au 01.89.62.32.39 (appel local, du lundi au vendredi de 9h30 à 18h), ou bien par mail [formation@citronformation.com](mailto:formation@citronformation.com)

## ÉVALUATIONS

- **Évaluation initiale :** QCM de 20 min en entrée de formation.
- **Évaluations continues :** Exercices pratiques correspondant à chaque objectif.
- **Évaluation finale :** Date et horaire : A définir avec votre formateur à l'issue de votre formation. Durée : 40 minutes. Modalités : Mise en situation sur une simulation d'un entretien de vente devant un jury professionnel. Résultat attendu : obtention de la certification RS5970 inscrite au Répertoire Spécifique de France Compétences. Certificateur : Manitude. Composition Jury d'évaluation : 1 membre salarié de CITRON FORMATION et 2 professionnels externes à CITRON FORMATION. Les évaluateurs sont des professionnels disposant de 3 ans d'expérience dans le domaine commercial et devront respecter les exigences d'impartialité, d'indépendance et de dissociation du parcours de formation définies par le certificateur Manitude et France Compétences. La décision finale sera donnée par le certificateur Manitude au cours d'un jury de délivrance de certification. En cas de réussite, un certificat de compétences sera édité par Manitude et sera remis à l'apprenant par le centre de formation

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Notre référente Handicap est à votre disposition. Nos formations sont ouvertes à tout public, y compris aux personnes en situation de handicap. Notre organisme est engagé dans une démarche d'accueil et d'accompagnement des personnes en situations de handicap. Si vous présentez une situation de handicap, merci de me contacter au plus vite : [contact@citronformation.fr](mailto:contact@citronformation.fr) ou par téléphone, sms au **06 76 94 59 69** ou tout autre canal à votre convenance, afin que nous puissions convenir d'aménagements spécifiques éventuels. En tant que Référente Handicap, je m'engage à donner les moyens adéquats pour compenser les situations individuelles de handicaps éventuels au regard du degré d'accessibilité des formations dispensées. Il se peut que je ne puisse pas toujours être en mesure de former certaines personnes en situation de handicap. C'est pourquoi, j'ai mis en place un réseau de professionnels qui a les compétences et expertises nécessaires pour pouvoir accueillir, accompagner, former ou orienter certains publics.

# PROGRAMME DE FORMATION

## • **MODULE 1 : INTRODUCTION**

- Introduction et présentation de la formation.
- Présentation des élèves et des équipes.
- Grille et évaluation des besoins des élèves.
- Evaluation initiale (Quiz de la culture commerciale).

## • **MODULE 2 : INTRODUCTION ET STRATÉGIES DE PRÉSENTATION**

- **Objectif 1** : Valoriser et présenter l'entreprise ainsi que sa proposition de valeur en récoltant et utilisant activement les retours clients pour accroître la confiance et le portefeuille de contacts.
- Identification et définition des termes commerciaux.
- Connaitre le chemin du prospect.
- Optimiser ses ventes avec le Follow-Up
- Exercice numéro 1 : Rédaction d'un script de Follow-Up ainsi qu'un script de prise de référence.
- Présentation des différentes étapes de l'appel de vente.
- L'importance de briser la glace.
- Comment bien cadrer son appel de vente.
- Comment raconter son histoire grâce au storytelling.
- Exercice numéro 2 : Rédaction de trois storytelling.

## • **MODULE 3 : COMMUNICATION ET QUESTIONNEMENT EFFICACE**

- **Objectif 2** : Instaurer une confiance mutuelle en début d'entretien grâce à un questionnement expert et personnalisé, orienté vers les enjeux du client.
- **Objectif 3** : Déchiffrer et interpréter les enjeux multiples de la vente pour élaborer et proposer des solutions pertinentes en résonance avec les informations et besoins recueillis.
- Rappel des différentes étapes de l'appel de vente.
- L'importance de la phase découverte.
- Comment mettre en place la phase de creusement de douleur et vision de paradis.
- Exercice numéro 3 : Lister les informations clés à récupérer dans les différentes phases de l'appel de vente.
- L'art de la Questologie
- Exercice numéro 4 : Rédaction de questions en rapport avec les étapes de l'appel de vente.

# PROGRAMME DE FORMATION

- **MODULE 4 : Proposition de Valeur et Négociation**

- **Objectif 4** : Traduire les avantages des solutions en bénéfices clients, tout en négociant avec une communication efficace et centrée sur le client.

- Rappel des différentes étapes de l'appel de vente.
- Présentation de l'offre commerciale.
- La méthode CAB.
- Analyse d'un script de vente.
- Exercice numéro 5 : Rédaction d'un script de présentation d'offre.
- Comment annoncer un prix à un prospect.
- La conclusion d'un appel de vente.
- Efficience, Morning et Evening rituel.
- Comment bien structurer son agenda.
- La méthode SMART.
- Présentation de la pratique délibérée.
- Exercice numéro 6 : Construire une offre commerciale parfaitement adaptée à son prospect.

- **MODULE 5 : Gestion des Conflits et Relation Client**

- **Objectif 5** : Prévenir et désamorcer les relations et objections conflictuelles tout en accompagnant le client dans l'évolution de la solution proposée.

- **Objectif 6** : Conclure les entretiens en intégrant un suivi après-vente rassurant et en continuant à adresser les enjeux du client pour pérenniser et approfondir la relation commerciale proposée.

- Traitement des objections.
- Savoir identifier les différents types d'objection client.
- Comment répondre à une objection
- Écoute d'appel.
- Exercice numéro 7 : Répondre a différents types d'objection avec la méthode vue précédemment.
- Gestion des conflits.
- Méthode TECREP.
- Exercice numéro 8 : Rédiger un script de gestion de conflit.
- La prise de recommandation.
- Exercice numéro 9 : Rédiger un script de prise de référence.