

INTÉGRER LA DÉMARCHE CONSEIL DANS LE PROCESSUS DE VENTE - (33H)

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

33 heures, dont 10h de E-learning
(accessible pendant 2 mois)

FORMAT

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

MATÉRIEL NECESSAIRE

Ordinateur ou tablette et une connexion internet.

TARIF

2 500 € 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, Plateforme E-learning TalentLMS.
- 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

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 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.

PROGRAMME DE FORMATION

E-LEARNING (10h) : Quizz a chaque fin de compétence.

PARTIE SETTING : Recueil d'informations nécessaires à la démarche commerciale.

- Compétence C1: "Engagement Initial et Découverte Client"

"Techniques de Prise de Contact Efficace"

Comment approcher de nouveaux prospects et établir un contact initial engageant.

"Les Bases du Questionnement Stratégique"

Apprendre à poser des questions ouvertes et pertinentes pour découvrir les besoins du client.

"Créer une Connexion Rapide avec le Prospect"

Techniques pour construire rapidement un rapport et une confiance avec les prospects.

"Apporter de la clarté dans son discours pour améliorer la qualité de l'échange"
éloquence

- Compétence C2: "Solutions Sur-Mesure pour les Besoins Clients"

"Identifier Rapidement les Besoins du Client"

Méthodes pour comprendre efficacement ce que recherche le prospect dès les premières interactions.

"Préparer le Terrain pour la Solution"

Comment orienter la conversation pour préparer le prospect à la solution qui sera proposée par le closer.

- Compétence C3: "Navigation et Adaptation aux Défis de la Vente"

"Gérer les Premières Objections"

Techniques pour répondre aux objections initiales et maintenir l'intérêt du prospect.

"Orienter le Prospect vers une Solution"

Stratégies pour guider subtilement le prospect vers la nécessité d'une solution plus approfondie.

- Compétence C4: "Valorisation des Avantages et Art de la Négociation"

"Mise en Avant des Bénéfices Initiaux"

Comment présenter succinctement les avantages de la solution pour susciter l'intérêt.

"Communication Persuasive dans la Pré-qualification"

Développer des compétences en communication persuasive pour renforcer l'intérêt du prospect.

- Compétence C5: "Clôture Efficace et Stratégies de Suivi Après-Vente"

"Assurer une Transition Fluide vers le Closer"

Best practices pour une passation efficace du prospect au closer.

"Rôle du Setter dans le Suivi Après-Vente"

Comprendre l'importance du rôle du setter dans le processus de suivi après-vente.

- Compétence C6: "Excellence Relationnelle et Expansion par Recommandations"

"Construire une Base pour des Relations Durables"

Techniques pour établir une relation qui encourage le prospect à revenir ou à recommander.

"Initier le Processus de Recommandation"

Comment inciter les prospects à recommander dès les premières étapes de la prise de contact.

PROGRAMME DE FORMATION

PARTIE Closing : Processus final d'une transaction commerciale.

- Compétence C1: Pratiquer un questionnement personnalisé en début d'entretien, basé sur son expertise, pour comprendre les enjeux du client.
 - Poser les bonnes questions.
 - Prendre le "non" comme une victoire.
 - Écouter pour récupérer les bonnes informations.
 - Comprendre les raisons pour lesquelles le prospect a pris rendez-vous.
 - Débuter un appel de la bonne manière.
 - Établir un climat de confiance.
 - Comprendre l'importance des éléments extérieurs à la parole.
 - Avoir une vision d'ensemble de la situation du prospect en tant que vendeur.
 - Développer des compétences efficaces en prise de notes pour capturer précisément les besoins et attentes du client durant l'entretien.
 - Donner de la clarté au prospect sur le déroulement de l'entretien.
- Compétence C2: Répondre aux enjeux du client en utilisant les informations récoltées pour proposer une solution pertinente.
 - Présenter une offre en fonction des besoins du prospect.
 - Amener la solution adaptée au cours de la conversation.
 - Comprendre les résultats que le prospect souhaite atteindre.
 - Comprendre et appliquer la psychologie de l'interaction pour identifier et répondre efficacement aux besoins du client.
 - Formuler une phrase d'annonce impactante qui résume la solution adaptée aux attentes spécifiques du client.
 - Maîtriser l'art de l'éloquence pour communiquer des solutions adaptées de manière claire et persuasive.
 - Utiliser le storytelling pour illustrer les avantages de la solution proposée en résonance avec les besoins du client.
- Compétence C3: Accompagner le client dans sa réflexion, identifier et traiter les objections pour co construire une offre adaptée.
 - Techniques avancées pour traiter et surmonter les objections client.
 - Analyse et réponse aux scénarios d'objections typique.
 - Anticipation stratégique des objections dans le cadrage pré-offre.
 - Fondements et approches pour naviguer dans l'univers des objections client.

PROGRAMME DE FORMATION

- Compétence C4: Valorisation des avantages et art de la négociation
 - Identification et gestion des incohérences pour renforcer la négociation.
 - Stratégies pour transformer les plaintes en avantages de négociation.
 - Intégrité et transparence : clés d'une négociation réussie.
 - Surmonter la peur du rejet pour négocier avec assurance.
 - Équilibrer persuasion et sensibilité dans la négociation.
- Compétence C5: Clôture efficace et stratégies de suivi après-vente
 - Clôture optimisée de l'appel de vente et transitions stratégiques.
 - Réengagement stratégique des prospects dans le cycle de vente.
 - Techniques avancées pour un suivi client efficace et personnalisé.
 - Assumer la responsabilité pour renforcer la fidélisation et la confiance.
 - Optimisation du follow-Up : utilisation d'outils pour l'efficacité.
 - Gestion des feedbacks clients et amélioration continue.
 - Résolution de problèmes et SAV : cas pratiques.
- Compétence C6: Excellence relationnelle et expansion par recommandations
 - Techniques pour obtenir des références de qualité et élargir le réseau.
 - Maximiser les opportunités par des ventes complémentaires et supplémentaires.
 - Utiliser les témoignages client pour renforcer la marque.