

INTÉGRER LA DÉMARCHE CONSEIL DANS LE PROCESSUS DE VENTE - E-LEARNING

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.
- Préparer et conduire les négociations commerciales, en tenant compte des intérêts et engagements réciproques
- Engager le prospect/client à promouvoir et à défendre l'offre proposée auprès des codécideurs ou décideurs finaux afin de maximiser les chances de contractualiser
- 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 :

La formation s'adresse aux commerciaux ou aux personnes ayant des fonctions commerciales qui dans le cadre d'une évolution professionnelle ou de leurs missions, ont besoin d'acquérir des compétences intégrant l'approche conseil. Prérequis : Occuper un poste de commercial ou avoir des fonctions commerciales.

DURÉE : 10 heures de E-learning (accessible pendant 2 mois)

MATÉRIEL NECESSAIRE : Ordinateur ou tablette et une connexion internet.

FORMAT : E-learning avec accès individuel.

TARIF : 600 € net de taxes*

* TVA non applicable de l'article 261.4.4 CGI



MODALITÉS D'ENTRÉE EN FORMATION :

Vous aurez accès à la formation suite à un entretien effectué par téléphone ainsi que la complétion d'un dossier d'admission. 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 lundi 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 technique:**
- 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 continues :** Quizz correspondant à chaque objectifs. (12 quizz de 5 questions). Si vous obtenez moins de 45/60, un formateur prendra contact avec vous afin de vous accompagner sur les compétences manquantes.

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 E-LEARNING - 10h

Introduction

- Introduction - Bienvenue dans la formation e-learning (8 min)

SETTING - Compétence C1 : Engagement Initial et Découverte Client

- 1.0 - Introduction au Setting (6 min)
- 1.1 - Techniques de Prise de Contact Efficace (14 min)
- 1.2 - Les Bases du Questionnement Stratégique (14 min)
- 1.3 - Créer une Connexion Rapide avec le Prospect (11 min)
- 1.4 - Éclaircir le Discours pour Améliorer la Qualité de l'Échange (11 min)
- 1.5.1 - (PART 1) Se Préparer à Avoir la Bonne Posture (11 min)
- 1.5.2 - (PART 2) Se Préparer à Avoir la Bonne Posture (11 min)
- 1.6 - Résumé et Points Clés - Compétence C1 (5 min)
- 1.7 - Savoir valoriser son expertise en démontrant sa valeur ajoutée (13 min)

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

- 2.1 - Proposer une réponse adaptée aux besoins du prospect (13 min)
- 2.2 - Orienter le Prospect vers une Solution (12 min)
- 2.3 - Résumé et Points Clés - Compétence C2 (5 min)

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

- 3.1 - Renforcer la proposition de valeur en fonction des bénéfices clients (13 min)
- 3.2 - Gérer les Premières Objections (12 min)
- 3.3 - Résumé et Points Clés - Compétence C3 (5 min)

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

- 4.1 - Comment valoriser sa démarche conseil auprès du prospect et préparer sa négociation commerciale (14 min)
- 4.2 - Communication Persuasive dans la Pré-qualification (11 min)
- 4.3 - Résumé et Points Clés - Compétence C4 (5 min)

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

- 5.1 - Assurer une Transition Fluide vers le Closer (10 min)
- 5.2 - Résumé et Points Clés - Compétence C5 (5 min)

SETTING - Compétence C6 : Excellence Relationnelle et Expansion par Recommandations

- 6.1 - Construire une Base pour des Relations Durables (10 min)
- 6.2 - Résumé et Points Clés - Compétence C6 (5 min)



CLOSING - Compétence C1 : Engagement Initial et Découverte Client

- **1.0** - Introduction au Closing (7 min)
- **1.1** - Savoir Poser les Bonnes Questions (10 min)
- **1.2** - Présentation de la démarche conseil en début d'entretien (11 min)
- **1.3** - Prendre le "Non" comme une Victoire (10 min)
- **1.4** - Écouter pour Récupérer les Bonnes Informations (10 min)
- **1.5** - Comprendre les Raisons pour lesquelles le Prospect a Pris Rendez-vous (10 min)
- **1.6** - Savoir Débuter un Appel de la Bonne Manière (10 min)
- **1.7** - Réussir à Établir un Climat de Confiance (10 min)
- **1.8** - Comprendre l'Importance des Éléments Extérieurs à la Parole (10 min)
- **1.9** - Comment Avoir une Vision d'Ensemble de la Situation du Prospect (10 min)
- **1.10** - Maîtriser la Prise de Notes pour Saisir Précisément les Besoins du Prospect (10 min)
- **1.11** - Réussir à Donner de la Clarté au Lead sur le Déroulement de l'Entretien (10 min)
- **1.12** - Résumé et Points Clés - Compétence C1 Closing (5 min)

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

- **2.1.1** - Savoir Bien Présenter une Offre en Fonction des Besoins du Prospect (Partie 1) (10 min)
- **2.1.2** - Savoir Bien Présenter une Offre en Fonction des Besoins du Prospect (Partie 2) (10 min)
- **2.2** - Savoir Amener la Solution Adaptée au Cours de la Conversation (10 min)
- **2.3** - Réussir à Comprendre les Résultats que le Prospect Souhaite Atteindre (10 min)
- **2.4** - Comment construire une solution avec le prospect (12 min)
- **2.5** - Maîtriser la Psychologie des Interactions pour Répondre aux Besoins Client (10 min)
- **2.6** - Créer une Phrase d'Annonce avec la Solution Adaptée aux Attentes Client (10 min)
- **2.7** - Manier l'Art de l'Éloquence pour Exprimer des Solutions de Manière Claire (10 min)
- **2.8** - Utiliser le Storytelling pour Illustrer les Avantages de la Solution Proposée (10 min)
- **2.9** - Résumé et Points Clés - Compétence C2 Closing (5 min)

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

- **3.1** - Techniques Avancées pour Traiter et Surmonter les Objections Client (10 min)
- **3.2** - Anticipation Stratégique des Objections dans le Cadrage Pré-Offre (10 min)
- **3.3.1** - Fondements et Approches pour Naviguer dans l'Univers des Objections (Partie 1) (10 min)
- **3.3.2** - Fondements et Approches pour Naviguer dans l'Univers des Objections (Partie 2) (10 min)
- **3.4** - Résumé et Points Clés - Compétence C3 Closing (5 min)

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

- **4.1** - Identification et Gestion des Incohérences pour Renforcer la Négociation (10 min)
- **4.2** - Stratégies pour Transformer les Plaintes en Avantages de Négociation (10 min)
- **4.3** - Intégrité et Transparence : Clés d'une Négociation Réussie (10 min)
- **4.4** - Surmonter la Peur du Rejet pour Négocier avec Assurance (10 min)
- **4.5** - Équilibrer Persuasion et Sensibilité dans la Négociation (10 min)
- **4.6** - Résumé et Points Clés - Compétence C4 Closing (5 min)

CLOSING - Compétence C5 : Clôture Efficace et Suivi Après-Vente

- **5.1** - Techniques Avancées pour un Suivi Client Efficace (10 min)
- **5.2** - Finaliser l'Appel de Manière Stratégique (10 min)
- **5.3** - Comment engager le prospect à promouvoir et défendre l'offre proposée (12 min)
- **5.4** - Résumé et Points Clés - Compétence C5 Closing (5 min)

CLOSING - Compétence C6 : Excellence Relationnelle et Expansion par

Recommandations

- **6.1** - Comment mettre en place un dispositif après-vente efficace (*12 min*)
- **6.2** - Maximiser les Deals par des Ventes Complémentaires (*10 min*)
- **6.3** - Résumé et Points Clés - Compétence C6 Closing (*5 min*)

Conclusion

- Conclusion - Le mot de fin (7 min)

Ne peut être vendu seul , seulement en complément de la formation « intégrer la démarche conseil de vente » de 23h