



Commercial

Les objectifs

A l'issue de la formation Commercial, diverses compétences vous seront transmises, notamment :

- Techniques pour développer sa clientèle
- Connaître et maîtriser les outils de prospection

Les pré-requis

Aucun pré-requis n'est nécessaire pour suivre cette formation.

Public concerné

Cette formation est destinée aux professionnels cherchant à développer leur potentiel commercial.

Contenu de la formation

Les bases d'une prospection efficace

- Comprendre l'enjeu de la prospection: Conquérir de nouveaux clients
- Définir ses objectifs de prospection
- Rechercher des fichiers de prospections adaptés à son marché
- Préparer son message

Etablir une stratégie de prospection

- Identifier une clientèle cible
- Connaître les spécificités de sa cible
- Déterminer le moyen de prospection le plus efficace selon la cible : mailing, phoning...
- Elaborer un fichier de prospection

Communication par téléphone, maîtriser les spécificités

- Comprendre le fonctionnement de la communication par téléphone
- Adapter son expression verbale (voix, ton, débit) à son interlocuteur
- Adapter son vocabulaire à la communication par téléphone
- Pratiquer l'écoute active dans un environnement open space
- Les astuces pour gérer les silences au téléphone

Vendre par téléphone

- Réussir les premiers instants en appel entrant/sortant
- Poser des questions adaptées pour réunir les informations clés
- Déterminer les attentes et les motivations du client
- Développer une argumentation commerciale persuasive
- Traiter les objections avec souplesse
- Présenter son prix avantageusement
- Conclure en entretien téléphonique
- Prendre congé en laissant une bonne dernière impression quelle que soit l'issue de l'entretien

Négocier et préserver ses marges

- Préparer une négociation commerciale en fixant des objectifs, des planchers, ...
- Présenter son offre initiale quoi qu'il arrive
- Argumenter efficacement son offre initiale
- Quelles sont les différences entre les demandes de concessions et les objections
- Obtenir une contrepartie à toute concession réalisée
- Verrouiller la négociation

De la prospection à l'entretien

- Réussir le premier contact en adaptant son langage verbal et corporel
- Comprendre les besoins du client
- Savoir convaincre et argumenter pour vendre
- Apprendre à conclure un entretien

Effectuer le suivi de sa prospection

- Se construire un tableau de suivi
- Organiser ses relances vente ou RDV
- Planifier sa prospection et son suivi

Evaluer sa prospection pour l'optimiser

- Evaluer l'efficacité de sa prospection
- Revoir ses objectifs à la baisse ou à la hausse
- Echanger avec ses collaborateurs pour évaluer ses points forts et points faibles
- Faire le point sur ses difficultés