

**DÉVELOPPER DE NOUVELLES COMPÉTENCES
COMMERCIALES POUR DÉVELOPPER LE CHIFFRE
D'AFFAIRES**

DÉVELOPPER DES COMPÉTENCES DE VENTE EN TEMPS DE COVID



FORMATION
MANAGEMENT
DÉVELOPPEMENT PRO
COMMERCIALISATION - RELATION CLIENT

18

DNCCVC21

DÉVELOPPER DE NOUVELLES COMPÉTENCES COMMERCIALES POUR DÉVELOPPER LE CHIFFRE D'AFFAIRES

DÉVELOPPER DES COMPÉTENCES DE VENTE EN TEMPS DE COVID

Objectifs généraux

- Comment développer des ventes et fidéliser ses clients
- Développer son style et ajuster aux besoins clients
- Gérer la relation clients et renforcer ses liens

Objectifs pédagogiques

La méthode pédagogique d'Elan Conseils Entreprise est active, concrète, pratique et centrée sur les besoins quotidiens des stagiaires.

La pédagogie est tournée vers l'action (100 % distanciel avec des temps d'accompagnement à distance par classe virtuelle et master class), travail en e blended pour faciliter l'appropriation des techniques et outils.

La méthode pédagogique utilise le schéma de la démarche de diagnostic, tout en permettant un accompagnement : et propose des modules avec des séquences pédagogiques à travailler

Chaque séquence mettra à plat des compétences individuelles nécessaires pour tenir son rôle.

Elan Conseils Entreprise mettra en place une formation action de service mettant en œuvre différents services comme :

- un service de conseil et d'assistance pour apporter des réponses, aider à trouver des solutions, faire progresser chacun dans la maîtrise de problèmes, dans sa fonction
- un service pédagogique et d'enseignement pour faciliter la transmission au groupe et aux individus des méthodes, des règles qui pourront lui permettre de dénouer des situations, résoudre des problèmes

Supports remis aux participants : plateforme 360 learning et accompagnement

- Dossier complet comprenant document de formation retraçant la copie du diaporama + autres documents complémentaires permettant au stagiaire de se poser les questions non traitées en stage avec système d'auto évaluation)
- Des mémos (synthèse des points clés) et des fiches pour utiliser des outils, techniques et stratégie
- Documentation de référence permettant un approfondissement des notions inhérentes aux problématiques traitées en formation, bibliographie

Des principes

Découverte de la **théorie** des couleurs : méthode arc en ciel

Analyse des comportements, des situations, d'un groupe

Repérage des forces, faiblesses, mode de fonctionnement, réactions, **difficultés**

Fixer des axes de **progrès**

Objectifs opérationnels

Résultats attendus

Compétences visées

Lieu de formation : En entreprise

Durée prévisionnelle formation

Enseignements en présentiel 21 heures

Enseignements en distanciel heures

Durée totale Enseignements 21 heures

Coaching heures

Accompagnement et évaluation heures

DURÉE TOTALE FORMATION 21 heures

Public visé

Tout employeur,
Cadre dirigeant,
Dirigeant / Dirigeante,
Étudiant / Étudiante,
Gérant / Gérante,
Direction d'une unité,
Manager,
Membre d'un comité de direction,
Participants cherchant à évoluer dans leur fonction, rôle ou activités,
Responsables,

Conditions d'accès

Entrée et sorties permanentes
En individuel
intra
Inter
Planification à la carte
En groupe

Accessibilité personnes en situation de handicap

Conformément à la réglementation - loi du 11 février 2005 - Élan Conseils Entreprise peut proposer les aménagements techniques, organisationnels et/ou pédagogiques pour répondre aux besoins particuliers de personnes en situation de handicaps.

Accompagnement et suivi à distance (100 %)

ELAN CONSEILS ENTREPRISE - 166 cours du Maréchal Gallieni - 33400 TALENCE -

Adaptation des conditions d'accueil
Aménagement du lieu
Adaptation des supports selon handicap
Outils personnalisés
Possibilité de formation à distance
Validation du lieu de formation selon handicap

Pré requis Oui

Méthodes, modalités et moyens pédagogiques

Formation en présentiel

OUTILS ET SUPPORTS

Guide
Livrets
Cours
Fiches mémo, fiche pratique
Ressources papiers, internet

Méthodes interactives, participatives
Apports théoriques et pratiques
Études de cas et exercices pratiques
Supports de cours
Livrets, guide, fiches mémos
Suivi des progressions personnalisé et individualisé
Questionnaire en amont et aval de la formation,
Salle de formation, bureau, accès direct
Equipement : PC, Informatique, Internet

Programme détaillé

Module 1 : Rappels, règles de base

1-Aspect comportemental où, trouver son style

Quelle attitude j'ai par rapport aux clients : Forces et points de vigilance

Savoir adopter une autre posture par rapport aux situations

Utiliser les **règles** de base et trouver son style **professionnel**

2-Comprendre, connaître son style à partir de la théorie des comportements

Ajuster son style en fonction de sa mission, son poste, de son équipe

Comprendre et apprécier celui des autres pour travailler sur la **différence** et la **complémentarité** des styles et optimiser son **impact**

Etre plus à l'aise avec son style et les effets produits pour **développer sa flexibilité**

ELAN CONSEILS ENTREPRISE - 166 cours du Maréchal Gallieni - 33400 TALENCE -

Optimiser son fonctionnement à partir d'une meilleure **connaissance** de soi et des effets sur les autres

3-L'acte de vente : vendre des abonnements

Le vocabulaire : comment utiliser les mots pour les rendre pertinents

Quelle transcription ? A qui s'adresse-t-on ?

Quels objectifs ? Quel contexte ?

L'adaptation du message en fonction des trois facteurs de la communication : L'interlocuteur, l'objectif, le contexte

Les enjeux de l'information, Les buts d'une bonne information qualité d'exécution...

Les caractéristiques et les qualités d'une bonne information

Module 2 : Développer ses relations clients

Le mots clients et ses implications

La gestion du client : un client se gère et se manage

Traiter des demandes, soulevés des interrogations, proposer des choix

Les questions à se poser pour être efficace

Structurer, **formaliser**, mettre en œuvre ses relations clients

Faire passer des **messages**, des idées et des changements de postures

Revoir et **approfondir** les principales règles

Passer de la logique produit seule à la logique service

Module 3 : Les incontournables

Des changements à adopter

Les outils et méthodes de gestions de clientèles

Mesurer la satisfaction pour assurer la gestion du client

L'offres proposées, Du produit au service

De la logique produit à la logique produit service

Instaurer une relation pour être rentable

Accroître sa valeur/ ses concurrents

Démontrer la valeur ajoutée de sa structure, produits, offre

Resserrer les liens et en faire un atout de vente

Module 4 : Les techniques, outils

Savoir **communiquer** et **s'exprimer** oralement

Maîtriser les nouveaux **réflexes** pour mieux vendre

Motiver et **impliquer** une démarche **interactive**

Connaître les **techniques** de la vente

Accroître l'**efficacité** de chacun

Cibler le discours de tous les **partenaires** dans une **démarche** globale

Lancer, **encadrer**, **valider** l'action par le **suivi** régulier du client

Module 5 : Une nouvelle façon de prospecter avec le numérique

1- Prospection commerciale en tant de covid

- Mettre en œuvre les plans d'action commerciale définis avec la hiérarchie pour repenser la situation et gérer la crise.
- Établir un plan de prospection et de développement en lien avec le cadre technique et l'interaction avec la clientèle actuelle et future
- Organiser l'action commerciale la veille, rechercher les informations techniques et commerciales nécessaires, utiliser de nouveaux modes

- Préparer un argumentaire commercial.
- Organiser des visites virtuelles, des rendez-vous.
- Analyser la demande du client, et définir ses besoins, présenter au cadre technique.
- Présenter la spécificité de l'établissement et le savoir-faire + les mesures prises

2- Négociation-vente

- Présenter une offre : solution technique proposée, devis ou canevas de prix, en lien avec la population accueillie.

3- Gestion de l'information commerciale

- Transmettre les rapports de visites et les contrats de vente au cadre technique.
- Veiller à la transmission des informations commerciales aux équipes de l'administration.
- Effectuer le suivi de ses objectifs commerciaux (chiffre d'affaires, marges), et définir les actions nécessaires pour les atteindre.
- Alimenter des tableaux de bord de gestion commerciale.
- Organiser la veille, mobiliser et analyser l'information technique et commerciale.
- Transmettre les informations techniques et commerciales stratégiques issues du terrain aux services concernés.

4- Gestion et développement de la relation client et manière d'interagir avec la clientèle

- Gérer et développer un portefeuille de clients :
 - Gérer le point de vente « du physique au virtuel »
 - Gérer un fichier de clients, développer la fidélisation des clients,
 - Analyser les besoins clients et identifier les opportunités commerciales,
 - Proposer de nouvelles solutions
 - Suivre et gérer les actions de prospection et à distance.

5- Activités en partenariat avec le cadre technique

- Ordonnancements
- Planification du travail et liaison avec les activités annexes : site, réseau, visite...
- Aide à la production pour ne pas rompre avec le contact clients
- Recueil des données clients / reprise

Organisation de l'action de formation dès l'accord et la validation du contrat de prestation

Inscription

Convention

Positionnement

Intervention

Fin de formation et remise des documents - attestation / certificat

MODALITÉS D'ÉVALUATION

En amont :

Auto évaluation préalable en amont de formation

Évaluation en amont pour évaluer le niveau

Positionnement

Evaluation des niveaux selon les prérequis
Evaluation des acquis, des besoins, des attentes
Outils d'autoévaluation à la carte

Durant :

Evaluation durant les exercices, feed-back
Evaluation des blocs de compétences acquises
Quiz /Auto-évaluation
Analyse des pratiques et des situations pour définir les conditions de réussite
Outils d'auto évaluation à la carte (avancement du projet)
Selon les thématiques,
Avec grille d'observation groupe et individuelle
Entretiens
Plan d'action stratégique

A la fin :

A chaud (fin de prestation) : grille d'appréciation - Évaluation des acquis
A froid (6 mois après)

TARIFS :

Coût Hors taxes :	1500 €
Taux TVA :	20 , 00 %
Coût TTC :	1800 €
