

**DÉVELOPPER DES PRATIQUES COMMERCIALES DURANT  
UNE CRISE ET PRÉPARER LA REPRISE**



FORMATION  
MANAGEMENT  
COMMERCIALISER  
COMMERCIALISATION - RELATION CLIENT

5

MDCA21

---

# DÉVELOPPER DES PRATIQUES COMMERCIALES DURANT UNE CRISE ET PRÉPARER LA REPRISE

---

## **Objectifs généraux**

Préparer la reprise pour maintenir le chiffre  
Se relancer et proposer de nouveaux services,  
Passer la crise en préparant la reprise avec l'activité commerciale.

## **Objectifs pédagogiques**

Préparer la reprise pour maintenir le chiffre.  
Se relancer, proposer de nouveaux services, prestations.  
Passer la crise, préparer la reprise en développant le commercial

## **Objectifs opérationnels**

## **Résultats attendus**

## **Compétences visées**

---

### **Lieu de formation :**

En centre de formation

Mixtes : Domicile / Centre de formation

Mixtes : Entreprise / Centre de formation

Mixtes : Entreprise / Domicile

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**

---

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

Manager,  
Tout employeur,  
Assistant RH / GRH, Collaborateurs,  
Cadre dirigeant,  
Dirigeant / Dirigeante,  
Direction d'une unité,  
Gérant / Gérante,  
Responsables,  
Responsables administratifs,  
Responsable RH,

### **Conditions d'accès**

#### **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.

Validation du lieu de formation selon handicap

Aménagement du lieu

Adaptation des supports selon handicap

Accompagnement et suivi à distance (100 %)

**Pré requis** Non

#### **Méthodes, modalités et moyens pédagogiques**

### **OUTILS ET SUPPORTS**

Méthodes interactives, participatives

Apports théoriques et pratiques

Quizz et QCM

Études de cas et exercices pratiques

Hybrides (présentiel / distanciel )

Accompagnement tutoral individualisé

Suivi des progressions personnalisé et individualisé

---

#### **Programme détaillé**

**Des activités nouvelles**

---

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

- **Des activités avant-vente** (prospection, réalisation de devis, conception de solutions techniques adaptées à la demande, étude de faisabilité, planning et coûts).

- **Des activités après-vente** : accompagnement, débriefing, aide à la gestion des ordonnancements et la planification du cadre technique pour la réalisation des activités.

### **S'outiller et développer sa posture, son comportement, ses savoir faire**

#### 1- Prospection commerciale en tant de covid

- Mettre en œuvre les plans d'action commerciale définis avec la hiérarchie pour repenser la situation.
- Établir un plan de prospection en lien avec le cadre technique et l'interaction avec la clientèle
- Organiser l'action commerciale la veille, rechercher les informations techniques et commerciales nécessaires
- Mobiliser les ressources afin de préparer un argumentaire commercial.
- Organiser des visites de prospection en clientèle (process internes.
- 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.
- Négocier les conditions contractuelles avec l'acheteur et l'adaptation éventuelle de l'offre sous l'autorité du cadre technique et du directeur.

#### 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.
- Travailler sur la régie alcool et les acquis de douanes

#### 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

### **Développer les compétences requises**

#### 1- Savoirs théoriques et procéduraux

- Connaissance des actions covid au sein de la structure
- Implication des actions pour recueillir ce que se pose les clients comme question
- Connaissance des techniques de négociation commerciale.
- Connaissances de base en gestion commerciale.
- Connaissance des spécificités liées à la population accueillie (faire des sondages)

#### 2- Savoirs de l'action (savoir-faire)

- Savoir informer sur le plan sécurité, santé
- Savoir parler des valeurs de l'entreprise et de la relation sport et santé

- Savoir identifier la problématique client et proposer des solutions techniques appropriées.
- Savoir développer un argumentaire commercial en tenant compte des attentes client.
- Savoir évaluer les contraintes liées aux fournisseurs et à la logistique.
- Savoir gérer une marge commerciale.
- Savoir gérer et développer un portefeuille client, en fonction des opportunités de marché, en développant des actions de prospection.

### 3- Compétences relationnelles et comportementales

- Avoir une capacité d'écoute et être réactif.
- Faire preuve de disponibilité dans la relation avec les clients mais aussi pour les nombreux déplacements à assurer.
- Faire preuve d'autonomie et de capacité de décision.

Être capable de suivre des objectifs

---

### ***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 :***

Positionnement

Evaluation des niveaux selon les prérequis

Evaluation des acquis, des besoins, des attentes

Outils d'autoévaluation à la carte

Auto évaluation préalable en amont de formation

Évaluation en amont pour évaluer le niveau

#### ***Durant :***

Evaluation durant les exercices, feed-back

Analyse des pratiques et des situations pour définir les conditions de réussite

Outils d'auto évaluation à la carte (avancement du projet)

Entretiens

Plan d'action stratégique

Quiz /Auto-évaluation

Evaluation des blocs de compétences acquises

Selon les thématiques,

Avec grille d'observation groupe et individuelle

**A la fin :**

Évaluation des acquis en fin de formation

A chaud (fin de prestation)

A froid (6 mois après)

Remise d'une attestation

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

---

**TARIFS :**

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

---