

FORMATION

Développement commercial et ventes



Présentation de la formation

Public :

- Commerciaux, agents administratifs et gérants des PME et ETI industrielles souhaitant développer des compétences en commerciale et vente

Pré-requis :

- Aucun prérequis n'est nécessaire pour suivre cette formation.

Objectifs pédagogiques

- Comprendre les fondamentaux de la vente
- Identifier et analyser les besoins clients
- Maîtriser les techniques de vente et de négociation
- Gérer les situations difficiles
- Pérenniser les compétences en vente

Informations pratiques

- Durée de la formation : 4 demi-journées (14 heures)
- Groupe de 6 personnes maximum
- Accès aux supports à vie
- Formation full distantiel
- Tarif : 800 € HT / stagiaire
- Tarif intra-entreprise : 2 400 € HT (jusqu'à 6 collaborateurs)
- Formateur référent : Nirmal Gopaul

Dispositifs de suivi de l'exécution et de l'évaluation des résultats

- Feuille d'émargement
- Questions orales ou écrites (QCM)
- Remise d'un certificat de fin de formation

Moyens pédagogiques et techniques

- Exposés théoriques
- Études de cas concrets
- Exercices de mise en situation
- Quiz / QCM

Programme de la formation

Jour 1 : Introduction à la vente & compréhension du client

- Introduction à la vente
 - Les étapes d'une vente réussie
 - Valoriser son entreprise
 - ◇ Exercice : Étude de cas sur l'importance de la vente dans une PME industrielle
- Comprendre le client
 - Identification des besoins et attentes des clients
 - Techniques d'écoute active
 - Analyse des comportements d'achat
 - ◇ Exercice : Simulation d'entretien client pour identifier les besoins

Jour 2 : Techniques de vente

- Méthodes de prospection
- Repérer les motivations
- Techniques de présentation et de démonstration
- Argumentation et traitement des objections
 - ◇ Exercice : Jeu de rôle sur la prospection et la présentation d'un produit

Jour 3 : Négociation, conclusion de vente & gestion des cas difficiles

- Négociation et conclusion de vente
 - Stratégies de négociation
 - Techniques de conclusion de vente
 - Aider le client dans sa décision
 - Engager son client
 - Valoriser les bénéfices client
 - Gestion des relations post-vente
 - ◇ Exercice : Simulation de négociation avec un client difficile
- Gestion des cas difficiles
 - Gérer les clients de mauvaise foi
 - Traitement des réclamations
 - Techniques de désescalade
 - ◇ Exercice : Étude de cas sur la gestion d'une réclamation client

Jour 4 : Évaluation et feedback

- Importance de l'évaluation des performances
- Techniques de feedback constructif
- Plan de développement personnel
 - ◇ Exercice : Atelier de feedback entre pairs sur les simulations réalisées