



CATALOGUE 2013

FORMATIONS
COMMERCIALES
INTER-ENTREPRISES

DUREE : 2 jours

PARTICIPANTS

Toutes les personnes en relation directe avec des Prospects ou des Clients et souhaitant renforcer leur impact en situation de vente.

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :

- *Renforcer la mise en avant des produits de l'Entreprise*
- *Maîtriser les étapes de la vente*
- *Gagner en confiance*

METHODE PEDAGOGIQUE

- Des apports théoriques pour consolider les fondamentaux
- Des échanges entre stagiaires pour évaluer ses pratiques
- De nombreuses mises en situations filmées avec débriefing

VOTRE PARTICIPATION: 800 € HT

Ce tarif comprend :

- *Les frais de la formation*
- *Les collations*
- *Le support de cours*



Des formations commerciales

100% pratique ...

Comment découvrir et exploiter les attentes ?

- La grille SONCAS pour évaluer et comprendre les motivations et les freins à l'achat
- L'écoute active ou qualitative : Ecouter - Stocker - Organiser - Exploiter
- Comment questionner les prospects - clients ?
 - » Questions ouvertes pour faire parler
 - » Questions fermées pour valider
 - » Questions orientées pour faire adhérer..
- Les techniques de reformulation et de suggestions.

Faire parler son offre

- Se demander pourquoi un client achète mon produit ?
- Comment parler des bénéfices associés au produit ?
- Savoir construire une GMP (Grille de mots pertinents) efficace
- Comment transformer en termes opérationnels (évocateurs et concrets), les caractéristiques techniques de votre produit en bénéfices perceptibles pour votre client

Doper vos arguments

- Donner du poids à vos arguments
- Les 2 piliers d'un argument : l'avantage et la preuve
- Concevoir une argumentation simple, directe et percutante
- Pratiquer le langage positif
 - » La force des verbes d'action
 - » La voix
 - » La diction
 - » Le débit

Le traitement des objections

- Apprendre à faire vivre une objection
- Exploiter le principe «Parade - Riposte»
- Utiliser une méthode universelle pour attaquer efficacement une objection :
 - » Accepter
 - » Faire préciser
 - » Reformuler
 - » isoler
 - » traiter

DUREE: 2 jours

PARTICIPANTS

Toutes les personnes en situation de prospection commerciale, soucieuses d'élaborer une démarche de prospection structurée, pertinente, pratique et rapidement efficace.

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Élaborer une démarche de prospection pertinente et efficace
- Sélectionner et travailler avec des outils pratiques et opérationnelles

METHODE PEDAGOGIQUE

- Des apports théoriques pour consolider les fondamentaux
- Des échanges entre stagiaires pour évaluer ses pratiques
- De nombreuses mises en situations filmées avec débriefing

VOTRE PARTICIPATION : 800 € HT

Ce tarif comprend:

- *Les frais de la formation*
- *Les collations*
- *Le support de cours*



Des formations commerciales

100% pratique ...

Préparer sa prospection

- L'importance de la cible
- Le choix des fichiers de prospection
- L'importance de la fiche prospect
- Le timing des opérations de prospection

Réussir sa prospection téléphonique

- Les étapes du succès
- Rédiger un guide d'entretien efficace
 - » Se fixer un objectif réaliste et atteignable
 - » Définir une GMFP (Grille de mots forts et pertinents)
 - » Écrire le scénario (le déroulé du guide d'entretien)

Exploiter le guide d'entretien

- Réussir le premier contact
- Savoir passer les barrages
- Comment partir à la pêche aux informations ?
 - » Écouter pour faire parler
 - » faire parler pour comprendre (les motivations et les freins)
 - » Argumenter pour convaincre et décrocher le rendez-vous

Utiliser les outils de la communication commerciale

- Des phrases courtes et directes
- Une voix et un rythme de parole pour rassurer et convaincre
- Les Silences pour dépolluer l'entretien
- L'interaction pour impliquer son interlocuteur
- Le résumé pour faire avancer l'entretien

Les objections: comment les traiter sans stress ni angoisse

- Laisser vivre une objection (encouragez votre interlocuteur à la développer)
- Savoir repérer «Les objections infondées» et comment les rendre inoffensives
- Identifier les «objections fondées» et s'appliquer à y répondre
- Parade – Riposte: un principe de résolution efficace

SONDER LES BESOINS

DUREE : 1 jour

PARTICIPANTS

Toutes les personnes en situation de prospection commerciale et souhaitant optimiser l'étape de découverte des besoins ou attentes pour gagner en confiance et se faciliter le travail d'argumentation...

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Maîtriser une étape fondamentale de l'entretien de vente
- Rendre plus facile les étapes d'argumentation et de traitement des objections
- Gagner en confiance pour exploiter son potentiel

METHODE PEDAGOGIQUE

- Des apports théoriques pour consolider les fondamentaux
- Des échanges entre stagiaires pour évaluer ses pratiques
- De nombreuses mises en situations filmées avec débriefing

VOTRE PARTICIPATION : 400 € HT

Ce tarif comprend:

- *Les frais de la formation*
- *Les collations*
- *Les supports de cours*



Des formations commerciales

100% pratique ...

Assimiler et maîtriser le processus d'apparition du besoin

- Identifier les différents types de besoins
- Savoir identifier l'état du besoin
 - » Latent ou Exprimé, Solvable ou Insolvable

Comment se synchroniser au profil de votre interlocuteur

- Exploiter la grille d'analyse des motivations : SONCAS
- Ne pas perdre de vue les 5 attentes du client
 - » Il veut être Unique
 - » Il veut être Compris
 - » Il veut être Rassuré
 - » Il ne veut pas se Faire Avoir
 - » Il veut toujours Avoir Raison

Comment pratiquer l'écoute active ou qualitative

- Pourquoi c'est celui qui écoute qui a l'initiative
- Les phases opérationnelles d'une écoute qualitative
 - » Ecouter - Stocker - Organiser - Exploiter
- Les principes de l'écoute qualitative
 - » Laisser parler
 - » Prouver son écoute
 - » Savoir rebondir

Poser des questions pour faire avancer la découverte

- Des questions fermées pour augmenter la directivité
- Des questions ouvertes pour faire parler librement
- Des questions «boomerang» pour avoir des précisions
- Des questions alternatives pour mieux orienter

Savoir reformuler pour dynamiser la découverte

- La reformulation écho
- La reformulation déductive
- La reformulation résumé
- La reformulation de recentrage
- La reformulation suggestive

DUREE : 1 jour

PARTICIPANTS

Toutes les personnes en relation directe avec des prospects ou des clients et souhaitant renforcer leur impact en situation de face à face

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Apprendre à mettre en évidence les qualités des produits ou services de l'Entreprise
- Préparer des arguments pertinents

METHODE PEDAGOGIQUE

- Des apports théoriques pour consolider les fondamentaux
- Des échanges entre stagiaires pour évaluer ses pratiques
- De nombreuses mises en situations filmées avec débriefing

VOTRE PARTICIPATION : 400 € HT

Ce tarif comprend :

- *Les frais de la formation*
- *Les collations*
- *Les supports de cours*



Des formations commerciales

100% pratique ...

Identifier les bénéfices ou la valeur ajoutée de son offre

- Construire une fiche produit pertinente
- Savoir passer des caractéristiques techniques (le visible) aux bénéfices produits (l'immergé)

Construire une argumentation efficace grâce à la méthode CAB

- Les Caractéristiques
- Les Avantages
- Les Bénéfices

Exploiter et synchroniser le tandem Avantage - Preuve

- Comment parler d'un avantage
 - » Se synchroniser avec les attentes du client
 - » Créer une GMP percutante (Grille de mots pertinents)
- Comment exploiter une preuve
 - » Les différentes types de preuve (le testimonial, la référence, l'analogie...)
 - » Quand et comment évoquer la preuve

Structurer un argument pour le rendre Fort, Efficace, et Irrévocable

- Le rendre logique
- L'évoquer au présent
- L'exprimer de manière directe
- Avec des mots simples et des phrases courtes

Les outils d'une argumentation réussie

- L'état d'esprit positif
- Le langage
 - » La voix
 - » L'intonation
 - » La diction
 - » Le débit
 - » Les silences

TRAITER EFFICACEMENT LES OBJECTIONS

DUREE : 1 jour

PARTICIPANTS

Toutes les personnes en relation directe avec des prospects ou des clients et souhaitant être plus à l'aise dans le traitement des objections

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Apprendre à dédramatiser une objection
- Acquérir les outils et techniques pour traiter avec succès les objections
- Gagner en confiance pour rassurer votre interlocuteur

METHODE PEDAGOGIQUE

- Des apports théoriques pour consolider les fondamentaux
- Des échanges entre stagiaires pour évaluer ses pratiques
- De nombreuses mises en situations filmées avec débriefing

VOTRE PARTICIPATION : 400 € HT

Ce tarif comprend :

- *Les frais de la formation*
- *Les collations*
- *Les supports de cours*



Des formations commerciales

100% pratique ...

Savoir débusquer les origines d'une objection

- En aidant votre interlocuteur à développer son objection
- En comprenant les origines d'une objection
 - » La peur
 - » Le prix
 - » Le manque d'informations
 - » Le manque de confiance...

Le processus APR (Accepter - Parader - Riposter)

- Accepter l'objection pour l'isoler
- Parader pour l'accompagner et la contrer
- Riposter pour l'attaquer et la traiter

Une méthode pour Accepter une objection

- prendre du recul par rapport à l'objection (vous n'êtes pas le sujet de l'objection)
- Faire preuve d'empathie
- Apprendre à se placer du côté de votre interlocuteur pour en faire un allié

Des techniques pour Parader avec succès

- Le «Oui...Mais»
- L'Atténuation
- L'Interrogation
- L'Effritement
- La Division
- La Prévention
- L'Ecran...

Des techniques pour Riposter vite et bien

- La Compensation
- La Sélection
- Le découpage...

Quelques objections récurrentes et comment les traiter

- «C'est trop cher»
- «Je n'ai pas de budget»
- «Je suis fidèle à mon fournisseur»
- «Les concurrent sont moins disants»
- «Le prospect accorde de l'importance à des éléments secondaires...»
- ...etc

DUREE : 2 jours

PARTICIPANTS

Toutes les personnes en relation directe avec du public et souhaitant mieux maîtriser les processus d'échange et de communication pour gagner en confiance

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Maîtriser les techniques de communication pour échanger efficacement avec ses interlocuteurs
- Gagner en confiance pour exploiter son potentiel

METHODE PEDAGOGIQUE

- Des apports théoriques pour consolider les fondamentaux
- Des échanges entre stagiaires pour évaluer ses pratiques
- De nombreuses mises en situations filmées avec débriefing

VOTRE PARTICIPATION : 800 € HT

Ce tarif comprend :

- *Les frais de la formation*
- *Les collations*
- *Les supports de cours*



Des formations commerciales

100% pratique ...

Les étapes d'une communication réussie

- Le Fond
- Le Public
- Le Scénario
- La Légitimité
- Le Contrôle de soi

Exploiter les techniques d'expression orale

- La diction
- Le Rythme
 - » La Ponctuation pour consolider l'écoute de vos interlocuteurs
 - » La Modulation ou comment jouer avec sa voix en fixant des mots forts...
 - » Les Silences pour faciliter les transitions et observer ses interlocuteurs
- La Répétition
- La voix
 - » le timbre: la signature vocale
 - » L'intensité : le niveau sonore
 - » l'intonation : la hauteur de la voix
 - » le débit : la vitesse

Aller plus loin avec les techniques verbales

- Le Syllogisme où comment utiliser les atouts du raisonnement logique
- Le Paradoxe où comment exploiter la contradiction pour surprendre
- L'Ellipse où comment se servir de raccourcis pour pratiquer l'évidence
- La Métaphore où comment transférer le sens par substitution logique

Les techniques de reformulations

- La reformulation écho
- La reformulation déductive
- La reformulation résumé
- Le recentrage
- le ballon d'essai

Animer une réunion

- La Préparation
- L'Entame ou l'Introduction
- Les Attitudes
- Le Contenu
- La Gestion du temps
- La Conclusion ou la Sortie

Les 5 erreurs à éviter