

Programme  
**"Développer et optimiser les ventes"**

**Public** Tout commercial désirant renforcer ses compétences dans la vente et la communication.

**Pré-requis** Avoir suivi le module "Le métier de commercial - Fondamentaux".  
Ou justifier d'une expérience préalable dans la vente.

**Durée** 2 jours consécutifs soit 14 heures.

**Coût** En inter : 980 € HT/personne, sur la base d'un groupe de 8 stagiaires maximum.  
En intra et sur mesure, nous consulter.

**Objectifs généraux**

- Contribuer activement au développement du chiffre d'affaires de l'entreprise.

**Objectifs pédagogiques**

- Acquérir les bases d'une communication commerciale performante.
- Maîtriser les différentes étapes de l'entretien de vente.
- Entretenir la relation commerciale et fidéliser la clientèle.

**Méthodes et Outils pédagogiques**

- Alternance d'apports théoriques, exercices pratiques et simulations, dans le respect du temps de chaque phase.
- Pédagogie centrée sur la parole : exposé, questions/réponses, feed-back (dire et faire dire).
- Pédagogie centrée sur l'action : principe de découverte, simulations, jeux de rôle (faire et faire faire) restitués par vidéo.
- Evaluation des connaissances en début et fin de formation.
- A l'issue de la formation, sont remis au stagiaire :
  - Un support de cours reprenant l'essentiel des notions abordées,
  - Une attestation de formation mentionnant les résultats de l'évaluation.

**Contenu pédagogique**

**I. Test initial d'évaluation**

**II. Les bases de la communication commerciale**

- |  |   |
|--|---|
| 1. Définition de la communication                | 6. Le plan de communication, le ciblage |
| 2. Définition de la communication commerciale    | 7. La stratégie "push and pull"         |
| 3. Les objectifs de la communication commerciale | 8. Le budget de communication           |
| 4. Les différents types d'objectifs              | 9. La règlementation de base            |
| 5. Les outils de la communication                |   |

**III. Les étapes de l'entretien de vente**

- |   |                                 |
|---|---------------------------------|
| 1. Les préparations : physique, mentale et matérielle | 4. L'argumentation convaincante |
| 2. La prise de contact                                | 5. Le traitement des objections |
| 3. La phase découverte, la recherche des besoins      | 6. La conclusion                |

**IV. La relation commerciale**

- |  |                                     |
|--|-------------------------------------|
| 1. Etre à l'écoute du client                   | 4. Assurer ses engagements          |
| 2. Connaître les clients pour mieux les servir | 5. Valoriser l'entreprise           |
| 3. Faire preuve d'empathie et d'assertivité    | 6. Communiquer pour mieux fidéliser |

**V. Test final d'évaluation**