

## Programme

### "Le métier de commercial - Fondamentaux"

- Contexte** La négociation commence lorsque, sur votre marché, s'affrontent des produits et services similaires ou identiques, possédant les mêmes caractéristiques techniques et vendus au même prix, voire moins chers.
- Public** Toute personne désirant acquérir les qualités nécessaires à l'exercice d'une fonction commerciale : commerciaux, technico-commerciaux, assistantes commerciales.
- Pré-requis** Etre en contact avec une clientèle.
- Durée** 7 jours soit 49 heures (3 sessions de 2 jours consécutifs + 1 jour).
- Coût** En inter : 3430 € HT/personne, sur la base d'un groupe de 8 stagiaires maximum.  
En intra et sur mesure, nous consulter.

#### Objectifs généraux

- Développer le chiffre d'affaires de l'entreprise.
- Conquérir et stabiliser des parts de marché.

#### Objectifs pédagogiques

- Acquérir ou développer des méthodes efficaces de vente, d'organisation et de gestion.
- Perfectionner l'entretien en face à face.

#### Méthodes et Outils pédagogiques

- Jeux de rôle filmés pour :
  - Prendre conscience des habitudes, automatismes et croyances,
  - Appliquer et mieux mémoriser la méthode.
- Travaux individuels ou en groupes pour définir et construire des outils d'aide à la vente, spécifiques à l'entreprise.
- 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. Préparer

- Organiser les tournées
- Inventorier les outils du commercial
- Se préparer physiquement
- Se préparer mentalement
- Analyser le dossier client
- Préciser l'objectif de visite
- Lister les informations à obtenir
- Présenter l'offre
- Anticiper les objections
- Conclure

##### III - La structure de vente

###### A. Introduire

- Instaurer un climat de confiance
- Se présenter
- Rappeler l'objectif de visite

###### B. Découvrir

- Les questions ouvertes
- Les questions fermées
- Les questions alternatives
- Reformuler

###### C. Argumenter

- Définir un besoin
- Définir un avantage
- Définir une caractéristique
- Construire un argument
- Choisir les arguments adaptés

###### D. Négocier

- Le prix
- Savoir dire non
- Le "oui" à quel prix
- Concéder une remise

###### E. Traiter les objections

- Adapter une réponse cohérente
- Identifier la véritable nature de l'objection
- Gérer l'objection

###### F. Conclure

- Savoir conclure
- Les efforts à obtenir
- Savoir partir
- Prendre un rendez-vous téléphonique
- Laisser un message sur répondeur

##### IV. Test final d'évaluation