

Techniques de vente entre professionnel BtoB

Prérequis : Aucun.

Durée : 4 jours (28 heures) par journées complètes.

Public concerné : Tous.

Tarifs : 2520 € HT

Modalités d'accès à la formation :

Formation financée par un Opérateur de Compétence OPCO ou un organisme officiel.

L'engagement réciproque des parties est matérialisé par l'envoi par le prestataire du programme ainsi qu'une convention de formation et si besoin un devis. Dès la signature de la convention et ou du devis par les parties ainsi que la confirmation de la prise en charge financière par l'OPCO, la formation peut démarrer, le délai est d'environ d'un mois. Les dates de session sont confirmées par écrit aux stagiaires après accord réciproque.

Formation financée sur fond propre (particulier ou entreprise)

L'engagement réciproque des parties est matérialisé par l'envoi par le prestataire du programme ainsi qu'une convention de formation et si besoin un devis. Dès la signature de la convention et ou du devis par les parties, la formation peut démarrer sous qq jours selon leurs disponibilités. Les dates de session sont confirmées par écrit aux stagiaires après accord réciproque.

Objectifs :

- ✓ Apprendre à vendre
- ✓ Améliorer et développer ses techniques de prospection et de vente
- ✓ Augmenter le nombre de clients et le chiffre d'affaires.
- ✓ Répondre aux objections
- ✓ Mettre en place une stratégie de vente en fonction du client et contexte commercial

Programme :

L'entretien téléphonique

- ✓ Les attentes des clients/prospects envers un service téléphonique
- ✓ Mental, voix et intonation
- ✓ La structure d'un entretien
- ✓ Les différents types d'interlocuteurs

Les techniques de prise de rdv

- ✓ Le plan de prospection
- ✓ Définir la stratégie commerciale et les cibles (sociétés et interlocuteurs)
- ✓ Alimenter la base prospect et rechercher des informations sur un prospect/client
- ✓ Le logiciel de gestion de la base de données et de l'activité commerciale
- ✓ La structure et le script de l'entretien
- ✓ L'appel de sollicitation de rendez-vous
- ✓ Préparer l'appel
- ✓ Les mots et expressions
- ✓ Les filtres, barrages et mauvaises orientations, les présentations
- ✓ La proposition et argumentation du rendez-vous
- ✓ Les objections

- ✓ Prendre un rendez-vous avec le vrai décideur, ne pas arracher un RDV
- ✓ Ne pas vendre dès la prise de rendez-vous
- ✓ La conclusion de l'appel
- ✓ Exploiter les informations recueillies

L'entretien de prospection ou vente en face à face

- ✓ Quelques mnémotechniques
- ✓ L'écoute active
- ✓ La reformulation
- ✓ Faire répéter
- ✓ Poser des questions
- ✓ Les présentations
- ✓ Découvrir et comprendre les besoins du client
- ✓ La technique du "OUI"
- ✓ La technique du langage commun
- ✓ Les objections, répondre et argumenter
- ✓ Négocier
- ✓ Conclure
- ✓ Exploiter les informations recueillies

La gestion de la relation client

- ✓ La relance des offres commerciales
- ✓ Création d'un plan d'action commercial individuel et collectif
- ✓ Les particularités des ventes longues
- ✓ Les particularités des grands comptes avec multi intervenant
- ✓ La fidélisation des clients
- ✓ La gestion des réclamations
- ✓ Utilisation d'un logiciel de gestion de la relation client GRC/CRM

Moyens et accompagnements pédagogiques ; matériels et logiciels :

- ✓ Entretien téléphonique ou questionnaire par écrit pour recueillir les besoins
- ✓ Questionnaire (case à cocher) avant le début de la formation pour évaluer les niveaux et repréciser les besoins
- ✓ Formation en présentiel *, groupe de 6 participants maximum, 1 ordinateur par stagiaire équipé des logiciels nécessaires (cours particulier possible)
- ✓ Formation à distance (Zoom, Microsoft Teams, Google Meet, Skype... avec prise en main des ordinateurs des stagiaires à distance si nécessaire), (cours particulier possible)
- ✓ Présentation ou rappel théoriques des fonctionnalités du logiciel
- ✓ Exercices pratiques adaptés aux besoins professionnels des stagiaires
- ✓ Travaux dirigés individuels
- ✓ Travail sur les fichiers des stagiaires s'ils le souhaitent
- ✓ Propositions d'exercices personnels à réaliser à la fin de chaque session de cours et correction à la session suivante
- ✓ Supports de cours
- ✓ Assistance téléphonique individuelle durant toute la durée de la formation et pour une durée de 3 mois après la dernière session

* *Formation dans les locaux de l'entreprise (Paris et banlieue) ou dans notre établissement à Paris 11^{ème} pour les groupes jusqu'à 3 stagiaires.*

Accessibilité aux personnes en situation de handicap : Les personnes en situation de handicap (physique ou psychique) sont invitées à informer si elles le souhaitent le formateur avant le début de la formation afin de mettre en œuvre les adaptations nécessaires. Si besoin, des cours particuliers peuvent être proposés au domicile ou dans l'entreprise des stagiaires. Si l'adaptation n'est pas possible, nous vous conseillons de contacter les organismes suivants : ONISEP, AGEFIPH, CAP EMPLOI et FIPHP

Concernant l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite, un ascenseur permet l'accès aux locaux du centre de formation mais il n'est pas accessible aux personnes en fauteuil roulant.

Dans le cas d'une formation dans les locaux de l'entreprise cliente, l'accessibilité des personnes à mobilité réduite est de son ressort.

Evaluations :

- ✓ Questionnaire avant le début de la formation
- ✓ Mise en situation avec debriefing
- ✓ Exercices pratiques individuels après chaque demi-journée ou session de cours. Et correction/debriefing au début de la session suivante.
- ✓ Exercices pratiques individuels et questionnaires techniques de validation des acquis en fin de formation
- ✓ Questionnaire d'évaluation de la "qualité" (à chaud) de la formation en fin de formation
- ✓ A la demande des stagiaires ou du donneur d'ordre, enquête (à froid) de satisfaction, résultats et mise en pratique après la formation.

Formateur et certification :

- ✓ Notre organisme de formation est déclaré auprès du préfet de région Ile de France (DRTEFP IDF) sous le numéro 11 75 44648 75.
- ✓ Notre organisme de formation certifié au processus Qualiopi pour les actions de formation (certificat N° ATA 435 2021 délivré par Atalia Certification en janvier 2022)
- ✓ Le formateur Emmanuel Petit possède une expérience de 20 ans au sein de plusieurs entreprises dans le secteur des Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication ; ses compétences sont les logiciels bureautiques, la création et le référencement de site web, la vente et le marketing.
- ✓ Il est diplômé de l'Université Paris 8 (Diplôme Universitaire de Formateur pour Adultes).
- ✓ Il enseigne depuis 15 ans les techniques de vente, communication et marketing direct ainsi que les logiciels de gestion de la relation client (CRM).