Programme de Formation

Booster son impact commercial

Organisation

Durée : 14 heures

Mode d'organisation : Mixte

Contenu pédagogique

Public visé

- Attachés commerciaux
- Conseillers entreprises.

Objectifs pédagogiques

- Gagner en assurance dans la relation client
- Développer sa crédibilité et sa posture commerciale
- Renforcer son efficacité dans les étapes clés de la vente : prospection, argumentation, négociation et fidélisation.

Description

Introduction

- Présentation de la formation, des participants et de leurs attentes spécifiques.

Construire la relation de confiance

- Les fondamentaux de la relation client BtoB
- Posture commerciale : affirmation de soi, écoute active, empathie
- Travailler la confiance : image, communication verbale et non verbale
- Mise en situation : accueil, prise de contact et découverte client.

Gagner en impact commercial

- Identifier son style commercial et l'adapter au client
- Maîtriser les techniques de questionnement et de reformulation
- Développer un discours clair, structuré et orienté client
- Exercices pratiques : argumenter avec impact.

Optimiser la prospection, la négociation et la fidélisation

- Définir sa stratégie de prospection (ciblage, outils, préparation)
- Structurer ses appels et mails de prospection
- Traiter les objections courantes dès le premier contact
- Atelier : rédaction de scripts de prospection et simulation d'appels.

Négociation & fidélisation

- Préparer et structurer sa négociation commerciale
- Défendre son prix et sa valeur ajoutée
- Consolider la relation après la vente : suivi, relance, fidélisation
- Mise en situation : jeu de négociation avec débriefing.

Mises en situations et jeux de rôles

- Mises en situations filmées et débriefées par le formateur
- Jeux de rôles à partir de situations concrètes vécues par les participants.

Bilan, évaluation et synthèse de la formation

Prérequis

- Pas de prérequis spécifique.

Modalités pédagogiques

- Tour de table pour validation des attentes spécifiques, des objectifs, du programme…
- Le formateur alterne entre méthode démonstrative, interrogative et mise en œuvre par des jeux de rôles et mises en situation concrètes.

Moyens et supports pédagogiques

- Un support de cours numérique ou papier sera remis à chaque participant.

Modalités d'évaluation et de suivi

- La validation des acquis sera réalisée à travers un quiz, un auto positionnement et/ou une certification
- Une évaluation qualitative de la formation sera complétée par le stagiaire