

Commercial pour non-commerciaux

-Référence: **CV-66**

-Durée: **2 Jours (14 Heures)**

Les objectifs de la formation

- Développer une posture commerciale pour mieux vendre son offre ou son projet
- Dépasser ses à priori sur l'approche commerciale
- Maîtriser les étapes d'un entretien centré sur les besoins et attentes client
- Argumenter en bénéfices pour son interlocuteur/client
- Animer une présentation structurée et dynamique de son offre

A qui s'adresse cette formation ?

POUR QUI :

- Toute personne souhaitant développer son esprit commercial et/ou comprendre la logique d'une démarche commerciale.

PRÉREQUIS :

- Aucun.

Programme

• Adopter un comportement commercial

- Découvrir, au-delà des apparences, ce qu'est vraiment l'esprit commercial.
- Les missions du commercial.
- Cartographier les différentes étapes de la relation client/prospect.
- Apprendre à se présenter et nouer le contact.
- Les points à respecter pour présenter sa société.
- Apprendre à se présenter à un client : les différences par rapport au prospect.
- Proposer un plan d'entretien à son client.
- Observer, savoir écouter, questionner et savoir reformuler.
- Décoder les comportements de son client : posture, gestes, voix, regard, expression du visage.
- Connaître son offre et savoir en parler.
- Utiliser le référencement pour découvrir de nouveaux prospects.
- Travaux pratiques Exercices filmés : présenter sa société et son offre en une minute.

- Débriefing collectif.
- **Dépasser vos freins**
 - Découvrir vos " croyances limitantes " dans votre approche commerciale.
 - Prendre du recul pour faire preuve de discernement et d'objectivité.
 - Traiter les objections les plus fréquentes.
 - Dépasser ses peurs : les étapes à suivre.
 - Transmettre votre enthousiasme : aimer et croire en son produit, employer un langage constructif.
 - Observer le comportement de votre interlocuteur.
 - L'effet "iceberg" : le conscient et le subconscient.
 - Travaux pratiques Exercices filmés : faire face à une situation de face-à-face et transmettre une émotion positive.
 - Débriefing collectif.
- **Découvrir les besoins potentiels de vos interlocuteurs**
 - Maîtriser l'art du questionnement pendant l'entretien.
 - Les différents types de questions.
 - Questionner pendant la phase de découverte.
 - Prendre le temps de reformuler les réponses de son interlocuteur pour vérifier et rassurer.
 - Utiliser la reformulation centrage, écho, synthèse.
 - Apprendre à se centrer sur votre interlocuteur : l'empathie et l'écoute.
 - Se synchroniser avec son interlocuteur, utiliser le même langage.
 - Comprendre les différents types de besoins : besoins fonctionnels, rationnels et psychologiques.
 - Sélectionner les leviers de motivation du client : le SONCAS.
 - Découvrir les points d'amélioration du service ou du produit proposé.
 - Travaux pratiques Exercices filmés : entraînement à des entretiens destinés à découvrir des besoins.
 - Débriefing collectif.
- **Susciter l'intérêt de vos interlocuteurs**
 - Suggérer plutôt qu'affirmer.
 - Adopter la bonne posture pour proposer l'offre commerciale.
 - Trouver un point d'intérêt dans la situation actuelle.
 - Dispenser l'information avec parcimonie.
 - Donner des exemples, imager son discours.

- Préparer l'étape suivante, mettre au point une phase de transition.
- Enoncer votre proposition.
- Travaux pratiques Exercices filmés : s'entraîner dans un face-à-face à susciter l'intérêt d'un interlocuteur.
- Débriefing collectif.
- **Développer un argumentaire**
 - Construire un argumentaire avec l'outil SONCAS.
 - S'appuyer sur les besoins identifiés.
 - Développer les arguments correspondant aux besoins exprimés : l'argumentation sélective.
 - Savoir mettre en avant les points forts de votre offre.
 - Ne pas en nier les points faibles et les utiliser.
 - Ecouter et accepter les objections du client.
 - Rebondir sans agressivité.
 - Savoir conclure l'entretien.
 - Repérer les signaux positifs émis par l'interlocuteur.
 - Travaux pratiques Simulation comportementale et entraînement sur l'argumentaire : développer un argumentaire sur un produit ou une offre puis exposer deux arguments du SONCAS en fonction de besoins exprimés.
 - Débriefing collectif.
- **S'adresser à un auditoire**
 - Préparer des éléments de présentation et préparer son matériel.
 - Apprendre à cadrer une présentation commerciale.
 - Exposer l'objet, développer le contenu en exposant, annoncer un plan, répéter l'essentiel, conclure en synthétisant.
 - Rendre une présentation vivante.
 - Stimuler l'attention de l'auditoire.
 - Comprendre tous les types de besoins psychologiques.
 - Faire face aux questions, aux contradictions.
 - Rendre efficace et constructive la phase de questions.
 - Travaux pratiques Faire une présentation devant un auditoire et gérer ses réactions.
 - Débriefing collectif.



(+212) 5 22 27 99 01



(+212) 6 60 10 42 56



Contact@skills-group.com

Nous sommes à votre disposition :
De Lun - Ven 09h00-18h00 et Sam 09H00 – 13H00

Angle bd Abdelmoumen et rue Soumaya, Résidence Shehrazade 3, 7ème étage N° 30
Casablanca 20340, Maroc