

PROGRAMME DESCRIPTIF DE L'ACTION DE FORMATION PARCOURS DE FORMATION

MAÎTRISER LES FONDAMENTAUX DE LA VENTE ET EVOLUTION DES PRATIQUES COMMERCIALES

Code de référence : MDVEPC/ACCRH

Parcours concourant au développement des compétences : Action de formation

Articles L.6313-1 et 6313-2 du Code du travail

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES & PROFESSIONNELS

- Acquérir les bases opérationnelles en techniques de vente
- Identifier et maîtriser les différentes étapes de l'entretien de vente
- Découvrir son client et valoriser son produit
- Traduire son offre en bénéfices client et préparer une argumentation
- Savoir s'exprimer et s'affirmer pour répondre aux objections
- Déjouer les pièges fréquents dans la relation client en face à face
- Identifier le moment opportun pour conclure la vente

PUBLIC CONCERNÉ

- Toute personne souhaitant maîtriser ou développer ses techniques de vente

PRE REQUIS

- Aucun prérequis particulier

NOMBRE DE PARTICIPANTS & INTERVENANTS

- Nombre de stagiaires minimum : 4
- Nombre de stagiaires maximum : 8

Pour une personne : formation sur-mesure (nous consulter).

- Intervenant-s : formatrice référente

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES & PROFESSIONNELS

- Magali GRALL, Formatrice depuis plus de 20 ans sur des modules de digitalisation de l'information, marque employeur, stratégie RH digitale, communication manager, management stratégique opérationnel, cohésion d'équipe, gestion de conflits, process de recrutement, intégration de nouveaux collaborateurs, gestion de problématiques RH, organisation sur les postes de travail, QVCT, communication verbale et écrite, prise de parole en public.
- Responsable d'une agence d'intérim durant 4 ans (5 collaborateurs et 100 à 250 intérimaires)
- Titulaire d'un Master Sciences de l'éducation – Parcours Formateur d'Adultes à l'UBO en juin 2015
- Responsable d'un cabinet appui-conseils recrutement de profils pénuriques et solutions RH, depuis 2010.

METHODES ET OUTILS PÉDAGOGIQUES

- Identification des besoins du participant en amont de la formation : test de positionnement, avec entretien téléphonique individuel avec le formateur ou en face à face, avant l'inscription
- Apports théoriques et travaux pratiques
- Echanges et analyse participative sur des cas concrets
- Exercices et outils sur le thème de la formation
- Mise en situation et simulation
- Boîte à outils
- Supports pédagogiques spécifiques
- Suivi post-formation

OUTILS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- Entretiens téléphoniques et échanges en amont de la formation.
- Questionnaire/QCM de positionnement en début de formation.
- Feuille de présence des stagiaires.
- Evaluation à chaud de la formation.
- Enquête de satisfaction / évaluation à froid de la formation et formatrice.

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET MATÉRIELS

- Salle de formation dédiée ACCRH (capacité d'accueil : 15 personnes max / 8 personnes en période Covid-19)
- Partenariat salle de formation prestataire extérieur – accessibilité personnes en situation de handicap
- Tables et chaises
- Paperbord
- Ordinateurs / imprimantes
- Caméscope numérique / télévision / vidéoprojecteur / Double écran
- Papier et stylos à disposition
- Supports numériques (Power Point, docs, PDF, vidéos...)
- Boîte à outil
- Prises Ethernet pour connexion / wifi
- Téléphone fixe
- Salle de pause déjeuner équipe
- En période de covid-19, mise en œuvre des procédures sanitaires (masques, gels hydro alcooliques)

INFORMATIONS PRATIQUES

- Dates sur demande : possibilités toute l'année
- Durée : 2 jours – 14 heures (7H/jour)
- Horaires : 9H00 – 12H30 – 13H30 – 17H00
- Lieu : Organisme de formations ACCRH, 125 rue St Marc, 29200 Brest ou sur site
Ou Partenariat prestataire avec établissements ERP pouvant accueillir des personnes en situation de handicap.

SANCTION DE LA FORMATION

- Un tour de table est effectué en fin de chaque journée avec le/les participant·s
- Un questionnaire d'évaluation à chaud de la formation est rédigé en fin de stage pour le/les participant·s
- Une attestation de fin de formation avec atteinte des objectifs est remise personnellement à chaque stagiaire
- Une attestation d'assiduité et de présence permet de compléter le dispositif avec un envoi au commanditaire de la formation

SUIVI DE LA FORMATION

- Un questionnaire d'évaluation à froid, pour le suivi accompagne cette démarche dans les 3 à 6 mois qui suivent l'action de formation (envoi et retour par mail).

DOCUMENTS CONTRACTUELS

- Toutes les actions de formation dispensées par l'Organisme de formation ACCRH font l'objet d'une convention de formation ou d'un contrat individuel de formation
- Ces documents, accompagnés du règlement d'intérieur, de l'attestation d'informations préalable à l'inscription, de la convocation, de la fiche descriptive de l'action de formation (Programme de formation) et de devis détaillé et complet.

COÛTS PÉDAGOGIQUES DE L'ACTION DE FORMATION

- 1 150 €* HT par stagiaire pour 2 jours (déjeuner inclus) (4 stagiaires minimum)
- MONTANT HT POUR 2 JOURS DE FORMATION SUR SITE (14 heures) x Nbr de PERS.
- TVA 20% / TTC

Coût pour une personne : nous consulter.

ENGAGEMENT QUALITÉ

- Engagement de qualité de l'organisme prestataire d'actions de développement des compétences ACCRH
- L'organisme de formation ACCRH est Datadocké et certifié QUALIOPi.
- L'intervenante, Magali GRALL, formatrice référente est titulaire d'un Master Sciences de l'éducation parcours Formatrice pour adultes, à l'UVO et formatrice spécialisée Tertiaire depuis 20 ans.

DÉFICIT SENSORIEL OU MOTEUR ACCESSIBILITÉ

- L'organisme de formation ACCRH est particulièrement attentif à la prise en compte d'un éventuel déficit sensoriel ou moteur. Cette éventualité est abordée dès le premier test de positionnement avant inscription. Une approche adaptée et personnalisée, en fonction des situations individuelles, a été prévue en collaboration avec des acteurs pertinents et experts. Dans le cas de formation en présentiel, l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite est systématiquement prévue et réalisée.

PROGRAMME DE FORMATION

SÉQUENCE 1 – JOUR 1*Evaluations, échanges, mises en situation, exercices pratiques, boîte à outils.***1/ Connaître les principes clés d'une vente réussie (préparation en amont)**

- Connaître les principes de base de la vente (connaissances/savoir-faire/savoir-être)
- Identifier les étapes en amont du processus de vente et finalités (organisation/optimisation)
- Développer des comportements facteurs de réussite pour vendre, notamment en termes de posture
- Préparer sa tournée (optimisation de la tournée) et prospection commerciale (fiches et fichier clients)
- Préparer les outils et supports pour présenter votre entreprise (image de l'entreprise)

Mise en situation : Apprendre à se présenter et valoriser les produits de l'entreprise**Exercice :** Travail sur une check-List concernant la préparation en amont**2/ Découvrir, argumenter et négocier (les premières étapes de la vente)**

- Savoir se présenter (prise de contact)
- Découvrir les besoins des clients et savoir rebondir à partir de ces informations
- L'écoute active, la reformulation et l'affirmation dans la relation avec le client
- Connaître les étapes d'une argumentation convaincante (méthode SONCAS)
- Savoir mettre en valeur ses arguments (méthode CAB)
- Apprendre Les différentes objections et leurs traitements.

Mise en situation : Déployer son argumentaire de vente face à un nouveau client (méthode SONCAS)**Exercice :** Travail sur un tableau récapitulatif réponse aux objections**SÉQUENCE 2 – JOUR 2***Evaluations, échanges, mises en situation, exercices pratiques, boîte à outils : échange sur la 1ère journée, retour d'expériences, feedbacks.*

➔ **Possibilité de continuer, les mises en situation et exercices de la séquence 1, afin d'approfondir si besoin.**

3/ Concrétiser une vente

- Repérer les signaux favorables
- Choisir le bon moment pour conclure la vente
- Formuler une proposition : devis, offre commerciale, présentation, vente additionnelle,
- Terminer l'entretien et prendre congé
- Suivi de sa vente et fidélisation du client (mails, appels, visites, relances)
- Assurer le reporting et la remontée d'informations auprès de sa hiérarchie

Mise en situation : Situation de vente avec un client (avec différentes situations possibles)**Exercice :** création d'un tableau reporting ou fichiers clients