

INSTITUT DE FORMATION
PROFESSIONNELLE PRIVÉ
AGRÉÉ PAR L'ÉTAT N°489



Expressions
The Technology Institute

CATALOGUE FORMATIONS ENTREPRISE

Commerce & Relation Client



Commercial et relation client



Vente et négociation

Management commercial

Relation client

Commercial et relation client



Assistant(e) Commerciale et ADV : développez la satisfaction de vos clients

Vendre, assurer la qualité de service et fidéliser les clients

2 jours (14h)

Présentiel ou à distance

+ accès au LearningHub

Réf. UF-05-01

Niveau : Fondamental

Objectifs professionnels

- Détecter et saisir toutes les opportunités de vente.
- Fidéliser les clients par la qualité du service rendu.
- Maîtriser les situations délicates de l'ADV.

Pour qui

- Assistante commerciale et collaborateur des services ADV et clients.
- Correspondant clientèle, impliqué dans le circuit de vente.

Programme

1 - Communiquer pour mieux satisfaire ses clients internes

- Comprendre les objectifs des autres services.
- Communiquer autrement en interne pour augmenter la satisfaction client.
- Identifier sa valeur ajoutée dans la satisfaction client.

Vis ma vie.

2 - Optimiser son temps au service du client

- Planifier ses tâches pour être encore plus performant.
- Arbitrer et hiérarchiser ses priorités.
- Savoir dire NON lorsque c'est nécessaire.

- Utiliser des outils pour gérer son temps au quotidien.

Atelier optimisation de son planning de travail.

3 - Conseiller les clients et vendre par téléphone

- Personnaliser le contact.
- Questionner pour détecter les attentes implicites et explicites du client.
- Convaincre en adaptant ses arguments aux motivations du client.
- Se préparer à traiter les objections.
- Conclure positivement pour engager le client.
- Prévenir les litiges.

Méthode pédagogique :

- Méthodes d'« Accelerated Learning » basé sur l'apprentissage actif, sur la pratique, et les résultats de l'apprentissage.
- Présentation en vidéo-projecteur avec support de cours correspondant, Exercices, Ateliers, Cas pratiques.
- Théorie : 50% - Pratique : 50%

Simulations d'entretiens téléphoniques débriefés.

4 - Optimiser sa communication écrite avec les clients

- Soigner l'objet pour accrocher le client.
- Structurer son message.
- Faciliter la compréhension par l'utilisation de règles simples.
- Adopter un style concis et clair pour engager à l'action.

Exercices de rédaction de mails.

Prospecter avec LinkedIn

Accélérer ses ventes avec les réseaux sociaux

1 jour (7h)

Présentiel ou à distance

+ accès au LearningHub

Réf. UF-05-02

Niveau : Spécialisation

Réf. 8393

Objectifs professionnels

- Adapter sa prospection aux réseaux sociaux.
- Cultiver son personal branding commercial.
- Communiquer avec ses prospects de manière claire et efficace.

Pour qui

- Commercial, ingénieur commercial, manager commercial. Toute personne qui voudrait utiliser LinkedIn pour booster sa prospection.

Programme

1 - Définir des objectifs de réseautage en accord avec sa stratégie de prospection commerciale

- Quelle est la force des réseaux sociaux.
- Pourquoi prospecter sur LinkedIn.

2 - Optimiser votre profil social et votre base de contacts

- Choisir un titre et une accroche qui parlent à votre cible.
- Rassurer avec le parcours professionnel.
- Légitimer par les recommandations.
- Ajouter des médias à votre profil.

- Paramétrer votre profil pour en tirer le meilleur parti.

3 - Utiliser l'approche directe pour entrer en contact avec ses prospects cibles

- Repérer ses prospects cibles sur LinkedIn.
- Entrer en contact de façon directe.
- Entrer en contact via la recommandation d'un tiers ou via les groupes.
- Entretenir et élargir son réseau.

4 - Utiliser l'approche indirecte pour se faire repérer par les prospects ciblés.

- Cibler les pages et profils à suivre.
- Connaître l'algorithme de LinkedIn.

Méthode pédagogique :

- Méthodes d'« Accelerated Learning » basé sur l'apprentissage actif, sur la pratique, et les résultats de l'apprentissage.
- Présentation en vidéo-projecteur avec support de cours correspondant, Exercices, Ateliers, Cas pratiques.
- Théorie : 50% - Pratique : 50%

- Relayer du contenu à valeur ajoutée.

- Liker et commenter pour être visible.

- Faire le buzz : événements, vidéos, sondages.

Prospecter et gagner de nouveaux clients

Les pratiques gagnantes pour conquérir durablement les prospects

2 jours (14h)

Présentiel ou à distance

+ accès au LearningHub

Réf. UF-05-03

Niveau : Fondamental

Réf. 2233

Objectifs professionnels

- Organiser son action de prospection.
- Obtenir des rendez-vous de prospection qualifiés.
- Donner envie au prospect de changer de fournisseur.
- Entretenir son mental de chasseur.

Pour qui

- Toute personne en charge de la prospection commerciale ou devant relever un défi de prospection.
- Commercial, chasseur, technico-commercial, ingénieur commercial, ingénieur d'affaires.

Méthode pédagogique :

- Méthodes d'« Accelerated Learning » basé sur l'apprentissage actif, sur la pratique, et les résultats de l'apprentissage.
- Présentation en vidéo-projecteur avec support de cours correspondant, Exercices, Ateliers, Cas pratiques.
- Théorie : 50% - Pratique : 50%

Programme

1 - Organiser sa prospection

- Définir ses cibles.
- Constituer son fichier de prospection.
- Déterminer le potentiel et l'accessibilité des prospects.
- Choisir ses moyens de prospection :
 - approche directe : mailing, téléphone, e-mailing ;
 - approche indirecte : salons, conférences, webinars, recommandation, essai gratuit.

Ateliers pratiques : mes outils de prospection.

2 - Obtenir des rendez-vous de prospection qualifiés

- Qualifier ses interlocuteurs.
- Franchir les différents barrages.
- Accrocher l'intérêt de l'interlocuteur.
- Rebondir sur les objections courantes.
- Accepter le refus... pour mieux revenir.
- Utiliser LinkedIn pour obtenir des rendez-vous :
 - améliorer sa visibilité grâce à son profil ;
 - trouver ses cibles client ;

- susciter l'intérêt en ligne.

Entraînements à la prise de rendez-vous.

3 - Réussir le premier entretien prospect en face-à-face ou en visio

- Réussir le premier contact par des comportements appropriés.
- Accrocher l'intérêt du prospect.
- Questionner pour comprendre les besoins explicites et implicites.
- Engager vers l'action : argumenter pour convaincre.
- Conclure positivement l'entretien, quelle que soit l'issue.

Mises en situation sur le face-à-face de prospection.

4 - Assurer le suivi de sa prospection

- Mettre en place un plan de prospection.
- Créer un rythme de prospection.
- Établir un plan de relance et de suivi.
- Saisir toutes les occasions de rester dans le paysage du prospect.
- Faire de chaque client un apporteur d'affaires.

Construction de son plan de prospection.



Entraînement intensif à la prise de rendez-vous de prospection

Décrocher plus de rendez-vous utiles par téléphone

2 jours (14h)

Présentiel ou à distance

+ accès au LearningHub

Réf. UF-05-04

Niveau : Perfectionnement

Réf. 2974

Objectifs professionnels

- Organiser son action de prospection téléphonique.
- Qualifier ses prospects.
- Obtenir le rendez-vous.
- Savoir rebondir sur les refus.

Pour qui

- Commercial, téléprospecteur, assistant ou vendeur sédentaire assurant la prise de rendez-vous téléphonique.

Programme

1 - Préparer sa séance de phoning

- Créer un environnement propice à l'appel : temps et lieu ; fichiers et argumentaires adaptés.
- Identifier et qualifier les interlocuteurs pertinents.
- Cibler le décideur final.
- Se fixer un objectif et un timing par vague d'appel.
- Se conditionner positivement.

Mise en situation immersive.

2 - Donner confiance dès les premiers instants

- Franchir les différents barrages : accueil, secrétaire.
- Personnaliser le contact.

- Capter l'intérêt du prospect dès les premiers instants, AIDA :
 - attirer l'Attention ;
 - susciter l'Intérêt ;
 - renforcer le Désir ;
 - inciter à l'Action.
- Utiliser des mots percutants.
- Adopter les attitudes gagnantes.

Ateliers : passer les barrages et réussir ses accroches.

3 - Obtenir le rendez-vous

- Proposer rapidement le rendez-vous.
- Rebondir sur les objections.
- Réussir sa prise de congés.
- Renforcer l'envie du prospect.

- Se remotiver après un appel non abouti.

Mise en situation : rebondir sur les objections.

4 - Finaliser la prospection téléphonique

- Formaliser les informations obtenues sur le prospect.
- Transmettre les informations au sein de l'entreprise.
- Programmer les relances.
- Réaliser les relances.
- Suivre ses résultats : s'auto analyser pour augmenter son taux de réussite.

Atelier optimiser son plan de prospection.

Méthode pédagogique :

- Méthodes d'« Accelerated Learning » basé sur l'apprentissage actif, sur la pratique, et les résultats de l'apprentissage.
- Présentation en vidéo-projecteur avec support de cours correspondant, Exercices, Ateliers, Cas pratiques.
- Théorie : 50% - Pratique : 50%

Social selling

Vendre à l'heure des réseaux sociaux BtoB

2 jours (14h)

Présentiel ou à distance

+ accès au LearningHub

Réf. UF-05-05

Niveau : Fondamental

Réf. 8868

Objectifs professionnels

- Connaître et utiliser les différents médias sociaux.
- Identifier et contacter des leads.
- Optimiser le processus commercial digital.

Pour qui

- Commercial, directeur commercial, chef des ventes.
- Marketeur, web-marketeur souhaitant optimiser la collaboration marketing-ventes.

Programme

1 - La prospection commerciale dans un monde digital

- Portrait des acheteurs B to B.
- Impact du digital dans le parcours B to B.
- La transformation digitale des forces commerciales.

2 - Les réflexes de la vente moderne B to B

- Optimiser son profil sur LinkedIn et X (ex Twitter).
- Repérer les influenceurs.
- Travailler sa marque personnelle.
- Adopter la "networker attitude".

3 - Intéresser les prospects par sa stratégie de contenu

- Quelle stratégie de contenu ?
- L'inbound selling.
- Écouter le marché et partager sa curation de contenu.

4 - Détecter des opportunités commerciales et des leads

- Approcher les prospects.
- Élargir sa base prospects.
- Détecter des leads à partir de son site Web.

5 - Optimiser sa prospection : l'outbound selling

- Apports du digital et du big data.
- Solutions de veille automatisée.

6 - Fluidifier et accélérer le processus commercial

- Automatiser le suivi commercial.
- Choisir le CRM approprié.
- Parler digital à ses prospects : webinaires, chat B to B...

Méthode pédagogique :

- Méthodes d'« Accelerated Learning » basé sur l'apprentissage actif, sur la pratique, et les résultats de l'apprentissage.
- Présentation en vidéo-projecteur avec support de cours correspondant, Exercices, Ateliers, Cas pratiques.
- Théorie : 50% - Pratique : 50%

Techniques de vente - Niveau 1

Les 7 réflexes pour réussir vos entretiens de vente

2 jours (14h)

Présentiel ou à distance

+ accès au LearningHub

Réf. UF-05-06

Niveau : Fondamental

Objectifs professionnels

- S'adapter aux nouveaux parcours d'achat des clients B to B.
- Acquérir les techniques et outils de la vente.
- Maîtriser les étapes de l'entretien de vente pour faire vivre une expérience client mémorable.

Pour qui

- Tout commercial B to B en prise de fonction ou souhaitant acquérir les techniques de vente.
- Toute personne souhaitant s'orienter vers un métier commercial.
- Pour les commerciaux sédentaires, il est conseillé de suivre le stage "Vendre et négocier par téléphone" (réf. 93).

Méthode pédagogique :

- Méthodes d'« Accelerated Learning » basé sur l'apprentissage actif, sur la pratique, et les résultats de l'apprentissage.
- Présentation en vidéo-projecteur avec support de cours correspondant, Exercices, Ateliers, Cas pratiques.
- Théorie : 50% - Pratique : 50%

Programme

1 - RÉFLEXE I : CERNER les attentes clients et le parcours client

- Comprendre les nouveaux parcours clients.
- Intégrer les différentes étapes du processus de vente.

Séquence "vos clients sont dans la salle".

2 - RÉFLEXE II : CIBLER son client ou prospect pour mener un rendez-vous commercial utile

- Fixer son objectif : ambitieux et réaliste.
- Collecter les informations grâce au digital : Web, réseaux sociaux.

Training "trouver l'information".

3 - RÉFLEXE III : CONTACTER pour enclencher le dialogue

- Donner envie par une prise de contact positive et motivante.
- Susciter l'intérêt par une accroche vendeuse.
- Créer l'interaction avec le client.

Training "la prise de contact".

4 - RÉFLEXE IV : CONNAÎTRE les besoins du client pour adapter son offre

- Tout découvrir de la situation, des besoins du client.
- Déterminer les motivations réelles.

- Questionner le client : techniques et bonnes pratiques.
- Training "les meilleures questions".**

5 - RÉFLEXE V : CONVAINCRE des bénéfices de l'offre pour persuader d'acheter

- Construire et présenter des arguments percutants.
- Valoriser son prix.
- Répondre en souplesse aux objections du client.

Training "argumentation" et "objections".

6 - RÉFLEXE VI : CONCLURE la vente pour emporter la commande

- Saisir le bon moment pour conclure : les "feux verts" de la conclusion.
- Engager le client à l'achat.
- Verrouiller la suite à donner et les engagements mutuels.

Cas pratique sur toutes les étapes de la vente avec tablette.

7 - RÉFLEXE VII : CONSOLIDER la relation pour mieux fidéliser le client

- Poursuivre l'expérience client après la vente.
- Rester dans le paysage du client pour fidéliser et revendre.

Vidéo repère des bonnes pratiques de vente.

Vendre et négocier par téléphone

Accélérer ses ventes par téléphone

2 jours (14h)

Présentiel ou à distance

+ accès au LearningHub

Réf. UF-05-07

Niveau : Fondamental

Objectifs professionnels

- Maîtriser la communication par téléphone.
- Convaincre et conclure au téléphone.
- Résister aux demandes de négociation.
- Obtenir des contreparties utiles.

Pour qui

- Commercial sédentaire, assistante commerciale, téléconseiller, toute personne souhaitant développer ses ventes par téléphone, en appel entrant ou sortant.

Programme

1 - Adapter sa communication pour vendre au téléphone

- Les outils au téléphone :
 - voix, mots, écoute active.
- Diagnostiquer sa posture.
- Structurer sa vente avec CRC.

Exercices pratiques : s'adapter au téléphone.

2 - Réussir les premiers instants au téléphone

- Accueillir en appel entrant.
- Accrocher en appel sortant.
- Questionner en impliquant le client : la méthode SPID.
- Obtenir les attentes et les motivations du client.

Entraînement au questionnement.

Méthode pédagogique :

- Méthodes d'« Accelerated Learning » basé sur l'apprentissage actif, sur la pratique, et les résultats de l'apprentissage.
- Présentation en vidéo-projecteur avec support de cours correspondant, Exercices, Ateliers, Cas pratiques.
- Théorie : 50% - Pratique : 50%

3 - Argumenter pour vendre

- Développer une argumentation commerciale persuasive.
- Traiter séparément objections, doute et manque d'information.
- Savoir valoriser son prix.
- Conclure la vente et prendre congé.

Entraînement sur cas complet.

4 - Négocier et préserver ses marges

- Affirmer sa valeur ajoutée et argumenter son prix.
- Résister pour valoriser son offre.
- Obtenir des contreparties.

Entraînement à la négociation finale et mise en compétition.

Vente et négociation pour non-commerciaux

Apprendre à vendre

3 jours (21h)

Présentiel ou à distance

+ accès au LearningHub

Réf. UF-05-08

Niveau : Fondamental

Objectifs professionnels

- Adopter une posture commerciale face aux clients ; contribuer à la vente.
- Défendre les intérêts de son entreprise et négocier les meilleures conditions.

Pour qui

- Toute personne ou cadre non commercial intervenant dans la relation commerciale.

Programme

1 - Démystifier la vente

- Les attentes des clients.
- Les étapes d'une vente réussie.

Séquence "et si on changeait d'avis sur les commerciaux ?".

2 - Réussir son premier contact

- Préparer son entrée en relation.
- Valoriser son entreprise.

Training sur son pitch.

3 - Obtenir les informations pour mieux vendre

- Réaliser un diagnostic complet.
- Repérer les motivations.
- Maîtriser l'écoute active.

À vos questions !

Méthode pédagogique :

- Méthodes d'« Accelerated Learning » basé sur l'apprentissage actif, sur la pratique, et les résultats de l'apprentissage.
- Présentation en vidéo-projecteur avec support de cours correspondant, Exercices, Ateliers, Cas pratiques.
- Théorie : 50% - Pratique : 50%

4 - Conseiller et convaincre le client

- Valoriser les bénéfices client.
- Traiter les objections.
- Aider le client dans sa décision.

Training sur l'argumentation.

5 - De la vente à la négociation :

- Formuler une demande.
- Trouver des compromis.
- Engager son client.

Training négociation.

6 - S'adapter dans les situations plus difficiles

- Gérer la mauvaise foi du client.
- Manager les réclamations.

Réussir ses entretiens de vente à distance

Devenir plus efficace dans la vente à distance

14 heures

Formation à distance

+ accès au LearningHub

Réf. UF-05-09

Niveau : Fondamental

Objectifs professionnels

- Acquérir les techniques de vente à distance.
- Tirer le meilleur parti des outils distanciels pour rester efficace, quoi qu'il arrive.
- Créer une intimité client pour mieux se différencier et améliorer l'image de marque.
- Apprendre à interagir bien et naturellement, et à faire passer son message.
- Stimuler le dialogue, collaborer avec le public.

Pour qui

- Toute personne ayant un contact direct avec des clients ou des partenaires de distribution et qui utilise des plateformes virtuelles.
- Toute personne ayant une expérience de la vente ou de la gestion de comptes.

Méthode pédagogique :

- Méthodes d'« Accelerated Learning » basé sur l'apprentissage actif, sur la pratique, et les résultats de l'apprentissage.
- Présentation en vidéo-projecteur avec support de cours correspondant, Exercices, Ateliers, Cas pratiques.
- Théorie : 50% - Pratique : 50%

Programme

1

Activité individuelle de démarrage

- Faites l'auto-évaluation de votre pratique pédagogique.

2

Première classe virtuelle (3 heures 30)

- Maîtriser l'environnement et obtenir du temps d'antenne :
 - les bases du travail avec une caméra ;
 - l'outil de réunion virtuelle et comment préparer son environnement ;
 - l'art de la poignée de main virtuelle pour une confiance et un rapport instantanés ;
 - Pré-suasion : intéresser un contact clé à une réunion en ligne ;
 - L'outil Pitch maker.

3

Activités individuelles d'entraînement

- Travailler avec son camarade :
 - créer, enregistrer et télécharger son pitch sur le LearningHub.
- Travail individuel :
 - être prêt à faire une présentation en solo lors de la CV #2.

4

Deuxième classe virtuelle (3 heures 30)

- Faire en sorte de se sentir L.I.V.E. :
 - créer un **Lien** - établir un lien humain avec le public ;
 - **Impliquer** les participants - conseils pour optimiser l'interaction avec l'audience et la concentration ;
 - **Valeur** - comment faire en sorte que chaque seconde compte, pour eux et pour nous ;
 - **Émotion** - comment rendre l'événement mémorable, unique et percutant.

5

Activités individuelles d'entraînement

- Module interactif : "Créer des visuels percutants".
- Concevoir et construire un diaporama pour un impact élevé, afin de faire avancer une opportunité de vente.

6

Troisième classe virtuelle (3 heures 30)

- Réaliser des présentations en ligne percutantes :
 - le pitching, les questions rhétoriques et le pouvoir du storytelling ;
 - des visuels forts, avec un contenu qui fait passer les messages clés ;
 - l'engagement et l'attention : comment toucher leur esprit et leurs émotions ;
 - renouer le contact : comment "ramener" un public perdu.

Techniques de vente - Niveau 2

Perfectionnement aux techniques de vente

2 jours (14h)

Présentiel ou à distance

+ accès au LearningHub

Réf. UF-05-10

Niveau : Perfectionnement

Objectifs professionnels

- Repérer le niveau de maturité du client/prospect.
- Adapter ses techniques de vente à chaque situation.
- Convaincre le client/prospect dans toutes les situations en développant les techniques adaptées.

Pour qui

- Commercial, technico-commercial, qui souhaite se perfectionner en intégrant de nouvelles compétences.

Programme

1 - Intégrer la vente AGILE

- Repérer les 4 situations de vente.
- Adopter le réflexe vente AGILE.

2 - Co-construire : la vente conseil

- Découvrir les besoins implicites.
- Accélérer la décision.

Entraînement questionnement.

3 - Créer le besoin : la vente persuasive

- Faire sa "bande annonce".
- Faire émerger le besoin.
- Donner envie de changer.

Entraînement : créer le besoin.

Méthode pédagogique :

- Méthodes d'« Accelerated Learning » basé sur l'apprentissage actif, sur la pratique, et les résultats de l'apprentissage.
- Présentation en vidéo-projecteur avec support de cours correspondant, Exercices, Ateliers, Cas pratiques.
- Théorie : 50% - Pratique : 50%

4 - Se différencier par son expertise : vente réactive

- Aller à l'essentiel.
- Se démarquer avec l'argumentation concurrentielle.

Entraînement argumentation.

5 - Accélérer l'envie de changer : la vente créative

- Utiliser les effets d'éloquence.
- Traiter les objections pour lever les freins.
- Dépasser les ultimes réticences.

Jeu de la persuasion.

Les techniques de closing

Accélérez vos ventes

2 jours (14h)

Présentiel ou à distance

+ accès au LearningHub

Réf. UF-05-11

Niveau : Fondamental

Objectifs professionnels

- Surmonter ses craintes du refus.
- Repérer et agir sur les décideurs.
- Oser conclure.

Pour qui

- Commercial, ingénieur commercial, technico-commercial expérimenté.
- Manager commercial souhaitant accélérer le cycle de vente de ses équipes.

Programme

1 - Repérer les enjeux de la conclusion

- Les enjeux pour soi.
- Les enjeux pour le client.
- Identifier ses propres freins à la conclusion : autodiagnostic.
- Oser conclure.

2 - Identifier le groupe de décision

- Repérer tous les contributeurs à la décision finale.
- Définir leur rôle :
 - prescripteur, conseiller, utilisateur, filtre, payeur...
- Cerner le niveau d'enjeu pour chacun : enjeu professionnel et personnel.

- Repérer les éventuelles alliances et jeux de pouvoir entre acteurs.

3 - Agir sur le groupe de décision pour accélérer la décision

- Agir sur tous les acteurs.
- Repérer leurs freins possibles et agir pour les lever.
- Trouver des "sponsors" chez le client.
- Valider les conditions financières de l'offre pour éviter l'entrée en négociation.

4 - Réussir le closing en face-à-face

- Garder la maîtrise de l'entretien.
- Préparer la conclusion dès le début de l'entretien.
- Repérer le moment où conclure.

- Traiter les toutes dernières objections.
- Utiliser des techniques pour faciliter le closing.
- Faciliter la revente en interne.
- Aider le client à prendre sa décision sereinement.

5 - Agir après la conclusion

- Utiliser ses émotions pour communiquer avec le client.
- Respecter ses engagements, formaliser l'accord.
- Rester dans le paysage du client, même en cas de non-décision.
- Savoir sortir "beau joueur".

Méthode pédagogique :

- Méthodes d'« Accelerated Learning » basé sur l'apprentissage actif, sur la pratique, et les résultats de l'apprentissage.
- Présentation en vidéo-projecteur avec support de cours correspondant, Exercices, Ateliers, Cas pratiques.
- Théorie : 50% - Pratique : 50%

L'expérience client au service de la fidélisation

Commerciaux : accélérez votre orientation client

2 jours (14h)

Présentiel ou à distance

+ accès au LearningHub

Réf. UF-05-12

Niveau : Perfectionnement

Objectifs professionnels

- Contribuer à l'ensemble de l'expérience client.
- Agir sur toutes les étapes du parcours client pour améliorer satisfaction et fidélisation.

Pour qui

- Commercial, ingénieur commercial, technico-commercial, manager commercial souhaitant développer l'orientation client de ses équipes commerciales.

Programme

1 - Intégrer sa contribution à l'expérience client

- L'expérience client, au service de la satisfaction et de la fidélisation.
- Distinguer parcours achat et parcours client.
- Repérer les attentes du client à chaque étape.
- Les moments de vérité, les irritants possibles.
- L'omnicanalité du parcours client.

Construction de son parcours client.

2 - Faciliter la prise de décision sur le parcours client

- Repérer les canaux de communication de ses clients.

Méthode pédagogique :

- Méthodes d'« Accelerated Learning » basé sur l'apprentissage actif, sur la pratique, et les résultats de l'apprentissage.
- Présentation en vidéo-projecteur avec support de cours correspondant, Exercices, Ateliers, Cas pratiques.
- Théorie : 50% - Pratique : 50%

- Communiquer pour être repéré.
- Interagir avec ses clients.
- Conseiller le client dans une approche multicanale.

Exercices sur les réseaux sociaux.

3 - Accompagner le client pour fidéliser

- Mettre le client en relation avec les acteurs internes utiles pour lui.
- Suivre la réalisation de la vente.
- Aller jusqu'au bout du cycle : mesurer la satisfaction.

Conduire un rendez-vous de bilan avec son client.

Networking commercial

Réseauter et influencer pour gagner des ventes

2 jours (14h)

Présentiel ou à distance

+ accès au LearningHub

Réf. UF-05-13

Niveau : Spécialisation

Objectifs professionnels

- Faire de son capital relationnel un levier business.
- Organiser son networking commercial.
- Gagner en influence et en visibilité au sein des comptes.

Pour qui

- Commercial expérimenté, Ingénieur d'Affaires.
- Dirigeant Commercial, Bid Manager.
- Responsable Grands Comptes, Key Account Manager.

Programme

1 - Capitaliser sur son réseau actuel pour le développer

- Les réseaux au service des affaires.
- Évaluer son capital relationnel.
- Identifier le potentiel de développement de son réseau.
- Le plan d'actions réseau.

2 - Organiser sa stratégie d'influence au sein d'un compte

- Identifier les acteurs de la décision.
- Cerner le pouvoir d'influence dans l'organisation.
- Gagner en influence et en proximité sur ses cibles.
- Développer des messages ciblés pour gagner en impact.

Méthode pédagogique :

- Méthodes d'« Accelerated Learning » basé sur l'apprentissage actif, sur la pratique, et les résultats de l'apprentissage.
- Présentation en vidéo-projecteur avec support de cours correspondant, Exercices, Ateliers, Cas pratiques.
- Théorie : 50% - Pratique : 50%

3 - Optimiser son identité numérique

- Quels réseaux sociaux privilégier ?
- Rendre son profil visible sur le Web.
- Rentrer en contact intelligemment avec ses cibles.
- Utiliser la recommandation.

4 - Pratiquer le networking commercial au quotidien

- Devenir un adepte du pitch pour faire connaître sa différence.
- Réussir ses entretiens de networking.
- Se mettre en marche par la méthode des petits pas.
- Multiplier et saisir toutes les occasions de networking.

Bâtir et communiquer son plan d'actions commerciales

2 jours (14h)

Présentiel ou à distance

+ accès au LearningHub

Réf. UF-05-14

Niveau : Fondamental

Objectifs professionnels

- Analyser la performance commerciale.
- Élaborer le plan d'actions commerciales par cible.
- Faire adhérer au plan d'actions commerciales.

Pour qui

- Directeur commercial régional, chef de marché, chef des ventes, responsable Grands Comptes.
- Commercial expérimenté et autonome sur son champ d'activité.

Programme

1 - Analyser son marché et définir ses priorités commerciales

- Partir de la stratégie commerciale.
- Action : rechercher l'information pertinente pour analyser le territoire de vente et du marché.
- Analyse externe : les clients, les concurrents, les circuits de distribution, les partenaires, les évolutions des marchés, les influences PESTEL.
- Analyse interne : le portefeuille client, le portefeuille produits, les couples clients/produits.
- Construire la matrice SWOT de son périmètre de vente.

2 - Décider des actions et construire son business plan

- Action : définir ses choix en fonction de son analyse.
- Traduire ses décisions en objectifs de vente : le business plan du territoire, statuer entre conquête et fidélisation.
- Les actions pour atteindre les objectifs : distribution des produits, promotion et efficacité de la force de vente, mesurer le score de recommandation.

3 - Communiquer et déployer le plan d'actions commerciales

Méthode pédagogique :

- Méthodes d'« Accelerated Learning » basé sur l'apprentissage actif, sur la pratique, et les résultats de l'apprentissage.
- Présentation en vidéo-projecteur avec support de cours correspondant, Exercices, Ateliers, Cas pratiques.
- Théorie : 50% - Pratique : 50%

Établir des prévisions de vente : entraînement pratique

Simulations complètes sur Excel

2 jours (14h)

Présentiel ou à distance

+ accès au LearningHub

Réf. UF-05-15

Niveau : Fondamental

Objectifs professionnels

- Utiliser les bonnes méthodes de prévision.
- Organiser et piloter le processus prévisions de vente.
- Fiabiliser les prévisions de vente.

Pour qui

- Toute personne souhaitant établir des prévisions de vente et maîtrisant les bases d'Excel et des statistiques : collaborateur de la Supply Chain, commercial, acheteur, gestionnaire, ...

Programme

1 - Appréhender l'importance de la prévision dans la Supply Chain

- Périmètre & enjeux de la Supply Chain.
- Les modes de gestion de la demande.
- La planification et le plan d'approvisionnement.

2 - Comprendre le processus prévisions : phase amont

- La granularité.
- La qualification de la nature du besoin.
- La définition de la temporalité.
- Le Comité de prévision : identifier ses membres.

3 - Comprendre le processus prévisions : phase aval

- La collecte et le filtrage des données.
- L'exploitation de la demande passée.
- Le test des modèles : mises en pratique.

4 - Prévisions de vente et systèmes d'information

- Principaux progiciels de prévisions.
- Big data et Intelligence Artificielle.

5 - Piloter et améliorer les prévisions de vente

- Mesure de la fiabilité de la prévision.
- L'amélioration des performances des prévisions.

Méthode pédagogique :

- Méthodes d'« Accelerated Learning » basé sur l'apprentissage actif, sur la pratique, et les résultats de l'apprentissage.
- Présentation en vidéo-projecteur avec support de cours correspondant, Exercices, Ateliers, Cas pratiques.
- Théorie : 50% - Pratique : 50%

Négociation commerciale - niveau 1 : les 6 étapes gagnantes

Vendre son prix et défendre ses marges

2 jours (14h)

Présentiel ou à distance

+ accès au LearningHub

Réf. UF-05-16

Niveau : Fondamental

Objectifs professionnels

- Préparer et mener sa négociation commerciale.
- Valoriser son offre pour défendre ses marges.
- Résister aux demandes de remises.
- Obtenir des contreparties aux efforts consentis.
- Conclure plus rapidement ses négociations.

Pour qui

- Commercial, technico-commercial, ingénieur d'affaires rompus à la pratique des techniques de vente et devant négocier ses conditions.
- Entreprise désirant former ses commerciaux à la "négo" pour augmenter la rentabilité des ventes.
- Pour les vendeurs à la grande distribution, se reporter à la formation "Négociation avec la grande distribution" (Réf. 1614).

Méthode pédagogique :

- Méthodes d'« Accelerated Learning » basé sur l'apprentissage actif, sur la pratique, et les résultats de l'apprentissage.
- Présentation en vidéo-projecteur avec support de cours correspondant, Exercices, Ateliers, Cas pratiques.
- Théorie : 50% - Pratique : 50%

Programme

Une vidéo introductive : "négocier gagnant-gagnant".
Un autodiagnostic de ses pratiques en négociation, un premier outil pour différencier vente et négociation.

1 - Anticipez pour mieux négocier !

- Vendre avant de négocier.
- Identifier l'impact d'un effort sur les conditions de vente sur sa rentabilité.
- Mesurer les enjeux de la négociation : pour soi, pour le négociateur.
- Prévoir sa solution de repli.

Mise en situation de négociation simple pour repérer les pratiques efficaces.

2 - Osez afficher la valeur de votre offre !

- Fixer des objectifs ambitieux.
- Déterminer ses marges de manœuvre.
- Préparer ses arguments.
- Affiner sa tactique : la matrice des objectifs.

Exercice pratique de préparation de négociation.

3 - Résistez à l'objection prix !

- Oser mettre la barre haut.
- Valoriser son prix sans le justifier.
- Résister aux demandes de concession.

Entraînement : défendre son prix.

4 - Obtenez des contreparties !

- Identifier des contreparties à forte valeur ajoutée pour son entreprise.
- Donner envie au négociateur d'échanger : sortir de la négociation sur les positions.
- Obtenir l'engagement sur la contrepartie.

Exercice de recherche de contreparties.

5 - Limitez vos concessions !

- Dire non à certaines concessions.
- Orienter les demandes de votre client vers des concessions : moins coûteuses ; non récurrentes.
- Montrer qu'il n'y a plus rien à négocier.

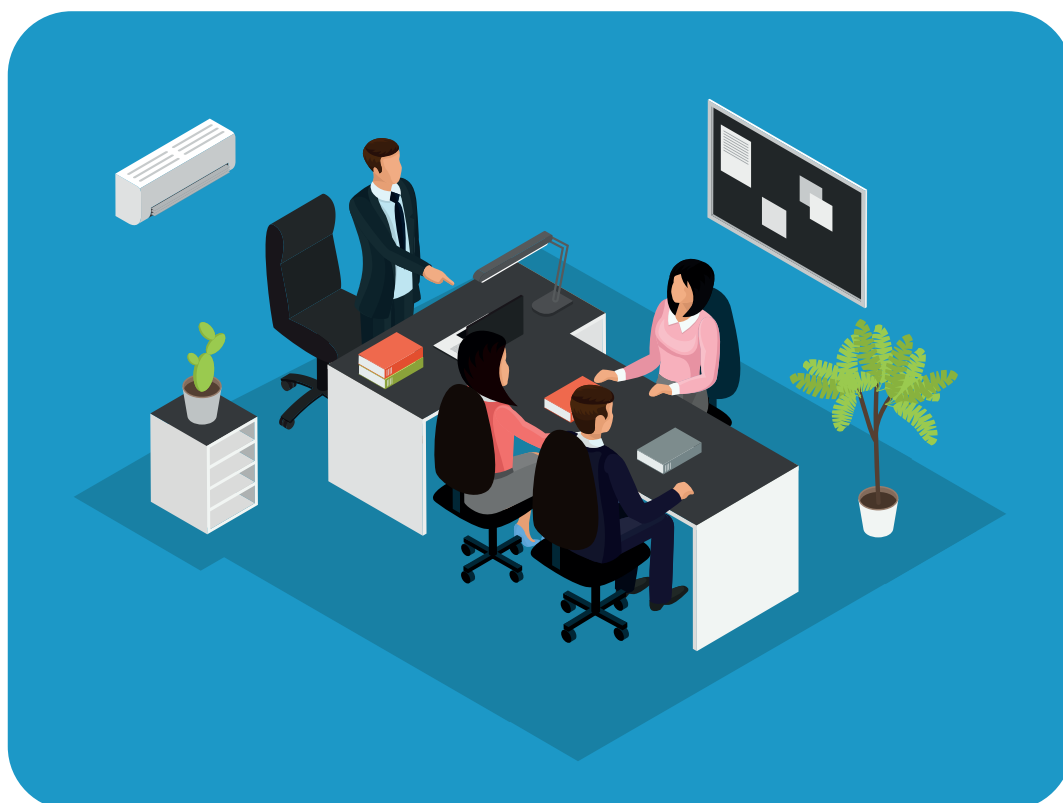
Application à sa négociation.

6 - Engagez-vous vers la conclusion !

- Éviter la négociation "salami".
- Verrouiller la négociation avec une méthode en deux étapes.
- Rester serein face aux tentatives de déstabilisation.

Entraînement avec mise en compétition de deux équipes.

Vidéos "Les experts de la négociation".



Négociation commerciale - niveau 2 : tactiques et comportements

Perfectionnement à la négociation à fort enjeu

2 jours (14h)

Présentiel ou à distance

+ accès au LearningHub

Réf. UF-05-17

Niveau : Perfectionnement

Objectifs professionnels

- Aborder avec confiance les négociations à enjeu.
- Mettre en œuvre sa tactique de négociation.
- Sortir du rapport de forces.
- Réussir face à des négociateurs difficiles.

Pour qui

- Commercial expérimenté souhaitant perfectionner son approche de la négociation.
- Responsable Comptes Clés, Grands Comptes.

Programme

1 - Préparer sa tactique de négociation

- Repérer le niveau d'enjeu pour son client et pour soi.
- Identifier le groupe de décision.
- Connaître la personnalité de négociateur de son client.

2 - Rétablir le rapport de forces dès le début de la négociation

- Les 6 manœuvres de déstabilisation en négociation.

- Savoir temporiser pour ne pas négocier en situation défavorable.
- Utiliser ses propres leviers pour rétablir le rapport de forces.

3 - Faire valoir ses arguments avec assertivité

- Identifier ses tendances naturelles à l'affirmation de soi.
- Acquérir les réflexes gagnants.
- Surmonter trois types de difficultés en négociation :
 - "mur de pierre", "attaques agressives", "manipulations".

4 - Développer ses ressources personnelles pour négocier profitablement

- Repérer ses croyances négatives en matière de négociation.
- Repérer celles de son interlocuteur.
- Développer sa capacité à négocier en position d'égal à égal.

Méthode pédagogique :

- Méthodes d'« Accelerated Learning » basé sur l'apprentissage actif, sur la pratique, et les résultats de l'apprentissage.
- Présentation en vidéo-projecteur avec support de cours correspondant, Exercices, Ateliers, Cas pratiques.
- Théorie : 50% - Pratique : 50%

Négociation commerciale complexe

Déployer une stratégie gagnante

2 jours (14h)

Présentiel ou à distance

+ accès au LearningHub

Réf. UF-05-18

Niveau : Spécialisation

Objectifs professionnels

- Construire sa stratégie et sa tactique en négociation commerciale complexe.
- Mener ses négociations avec souplesse et fermeté.
- Résister à la pression des négociations à fort enjeu.

Pour qui

- Négociateur expérimenté : ingénieur commercial, responsable comptes clés, responsable Grands Comptes, responsable et directeur commercial.

Programme

1 - Agir en amont de la négociation

- Les spécificités des négociations complexes.
- Choisir sa posture de négociateur, repérer celle de l'autre.
- Intégrer les priorités des acheteurs pour mieux y répondre.

2 - Définir sa stratégie de négociation

- Déterminer tous les points à négocier.
- Identifier ses propres intérêts et ceux probables de ses interlocuteurs.
- Mesurer les enjeux pour chaque partie.

- Formuler ses propres objectifs, déterminer sa MESORE.

3 - Construire sa tactique

- Analyser le rapport de forces :
 - les 6 curseurs du pouvoir.
- Identifier tous les acteurs en présence.
- Anticiper les tactiques des acteurs :
 - la matrice des ressources.
- Construire sa propre tactique.

4 - Adapter sa tactique et sa communication

- Établir la relation, donner le ton.
- Définir avec son interlocuteur l'objectif à atteindre.

- Sortir de la négociation sur les positions.
- Rechercher les intérêts.
- Rééquilibrer les pouvoirs en permanence.
- Adapter son style de négociateur à celui du client.

5 - Conduire l'entretien de négociation jusqu'à la réussite

- Savoir rester centré sur l'objectif.
- Rechercher les options possibles, les évaluer :
 - la matrice des objectifs.
- Faire s'engager et conclure.
- Rester centré sur l'atteinte des objectifs, même dans les situations de tension.

Méthode pédagogique :

- Méthodes d'« Accelerated Learning » basé sur l'apprentissage actif, sur la pratique, et les résultats de l'apprentissage.
- Présentation en vidéo-projecteur avec support de cours correspondant, Exercices, Ateliers, Cas pratiques.
- Théorie : 50% - Pratique : 50%

Négocier avec les acheteurs

Mieux comprendre la fonction achat pour mieux vendre

2 jours (14h)

Présentiel ou à distance

+ accès au LearningHub

Réf. UF-05-19

Niveau : Fondamental

Objectifs professionnels

- Comprendre les objectifs des acheteurs.
- Adapter sa stratégie à chaque type d'acheteur.
- Mener des négociations profitables avec les acheteurs.

Pour qui

- Commercial, ingénieur commercial, KAM.
- Manager commercial souhaitant aider ses équipes commerciales à mieux interagir avec les acheteurs.

Programme

1 - Rentrer dans la bulle de l'acheteur

- Les missions allouées à la fonction achats.
- Les étapes de l'achat : détection du besoin, analyse, sourcing des fournisseurs, consultation, négociation avec les fournisseurs.
- La valeur ajoutée du fournisseur à chaque étape de l'achat.
- La mesure de la performance achat : les tableaux de bord.

2 - Évaluer le niveau de maturité de l'acheteur

- Identifier la politique achat du client.

- Comprendre son positionnement sur la matrice des achats.

- Repérer le pouvoir de décision de l'acheteur.

- S'adapter à la culture : confrontation ou collaboration ?

3 - Mener sa stratégie relationnelle avec et autour de l'acheteur

- Repérer le groupe de décision autour de l'acheteur et estimer le pouvoir réel de chacun.

- Agir en amont de la consultation.

- Influencer les critères de décision du cahier des charges.

4 - Mener la négociation avec l'acheteur

- Évaluer le rapport de forces.

Méthode pédagogique :

- Méthodes d'« Accelerated Learning » basé sur l'apprentissage actif, sur la pratique, et les résultats de l'apprentissage.

- Présentation en vidéo-projecteur avec support de cours correspondant, Exercices, Ateliers, Cas pratiques.

- Théorie : 50% - Pratique : 50%

Vendre et négocier une hausse de tarif

Préserver ses marges face aux hausses de coûts

1 jour (7h)

Présentiel ou à distance

+ accès au LearningHub

Réf. UF-05-20

Niveau : Perfectionnement

Objectifs professionnels

- Présenter la hausse de tarif sereinement.
- Résister aux objections et demandes clients.
- Obtenir des contreparties utiles.

Pour qui

- Vendeur, commercial, technico-commercial, ingénieur d'affaires.
- Responsable Grands comptes, manager commercial.

Programme

1 - Élaborer son argumentaire et sa démonstration

- Identifier ce qui légitime la hausse de tarif.

- Transformer les contraintes en démonstration économique client.

- Utiliser les techniques de justification du prix.

2 - Préparer et personnaliser sa tactique de négociation

- Formaliser son objectif, son plancher, son exigence initiale.
- Identifier les concessions possibles et les contreparties à demander.

3 - Gérer les objections clients

- Adopter une posture affirmée face au client.

- Traiter les objections en fonction de leur nature : budget, trésorerie, ...

4 - Négocier les conditions de mise en place

- Identifier les solutions possibles pour les deux parties.

- Obtenir des contreparties (contrat, volume, ...)

- Finaliser l'engagement.

Méthode pédagogique :

- Méthodes d'« Accelerated Learning » basé sur l'apprentissage actif, sur la pratique, et les résultats de l'apprentissage.

- Présentation en vidéo-projecteur avec support de cours correspondant, Exercices, Ateliers, Cas pratiques.

- Théorie : 50% - Pratique : 50%

Répondre à un appel d'offre

Construire des réponses gagnantes

2 jours (14h)

Présentiel ou à distance

+ accès au LearningHub

Réf. UF-05-21

Niveau : Fondamental

Objectifs professionnels

- Décrypter utilement le cahier des charges.
- Identifier les éléments qui différencieront votre réponse de celles des concurrents.
- Donner envie de lire par la qualité de son offre écrite.

Pour qui

- Personne devant répondre à des appels d'offres de services/produits dans le secteur privé/public.
- Commercial, Directeur commercial, bid manager.

Programme

1 - Savoir lire le cahier des charges

- Identifier les différences entre appels d'offres publics et privés.
- Repérer les pièges des appels d'offres.
- Repérer le groupe de décision.
- Interpréter le cahier des charges pour mieux répondre.

2 - Décider du go/no go

- Évaluer ses atouts, les risques et opportunités.
- Savoir détecter l'appel d'offres "bidon".
- Influencer un appel d'offres.
- Constituer l'équipe de réponse.

3 - Construire une offre différenciante

- Obtenir l'information manquante.
- Comprendre les enjeux client.
- Analyser la concurrence.
- Décider de la stratégie de réponse
- Mettre en avant sa différence.

4 - Rédiger une proposition convaincante

- Structurer la réponse : choix du plan, hiérarchisation des parties.
- Rendre la proposition lisible et attractive : la mise en forme.
- Résumer besoins et enjeux en s'adaptant à chaque type de lecteur.
- Se centrer sur le décideur :

- l'executive summary.

- Fournir les documents essentiels du dossier d'appel d'offres.

Méthode pédagogique :

- Méthodes d'« Accelerated Learning » basé sur l'apprentissage actif, sur la pratique, et les résultats de l'apprentissage.
- Présentation en vidéo-projecteur avec support de cours correspondant, Exercices, Ateliers, Cas pratiques.
- Théorie : 50% - Pratique : 50%

Réussir ses propositions et soutenances commerciales

Propositions convaincantes, soutenances percutantes

2 jours (14h)

Présentiel ou à distance

+ accès au LearningHub

Réf. UF-05-22

Niveau : Perfectionnement

Objectifs professionnels

- Rassurer le client par la qualité de son offre écrite.
- Valoriser son offre en soutenance orale.
- Donner envie d'être choisi.

Pour qui

- Commercial, manager commercial devant rédiger et soutenir des propositions commerciales. Toute personne participant à une réponse à appel d'offres.

Programme

1 - Structurer sa proposition commerciale

- Repérer les points incontournables.
- Mettre en valeur sa compréhension des besoins clients.
- Rester simple, clair, précis, apporter des preuves tangibles pour rassurer.
- Rendre la proposition commerciale attractive.
- Utiliser les ressources digitales.

2 - Rédiger un executive summary percutant

- À qui s'adresse l'executive summary ?
- Sélectionner les informations indispensables à faire ressortir.

- Mettre en forme son executive summary.

3 - Construire sa stratégie de soutenance

- S'appuyer sur les attentes du client.
- Repérer les concurrents encore en course, leurs atouts et les siens.
- Définir l'angle de la présentation et les rôles de chacun.
- Préparer les moments clés : introduction et conclusion.
- S'adapter aux spécificités de la soutenance en visio-conférence.

4 - Faire la différence en soutenance grâce au storytelling

- Définir son objectif.

- Préparer l'histoire à raconter : schéma narratif, personnages.
- Maîtriser les règles du récit.
- Utiliser la force des émotions.

5 - Gérer l'auditoire

- Canaliser son trac avant la présentation.
- Réussir les 1ers instants.
- Créer de l'interactivité, même à distance.
- Animer la séquence questions/réponses.
- Réussir sa sortie.

Méthode pédagogique :

- Méthodes d'« Accelerated Learning » basé sur l'apprentissage actif, sur la pratique, et les résultats de l'apprentissage.
- Présentation en vidéo-projecteur avec support de cours correspondant, Exercices, Ateliers, Cas pratiques.
- Théorie : 50% - Pratique : 50%

S'affirmer face aux clients difficiles - Niveau 1

Entraînement intensif à l'assertivité

2 jours (14h)

Présentiel ou à distance

+ accès au LearningHub

Réf. UF-05-23

Niveau : Fondamental

Objectifs professionnels

- Déjouer les tentatives d'agression, de manipulation, de fuite des clients.
- Oser dire "non" en confiance.
- Formuler et gérer les critiques avec plus d'assurance.
- Faire respecter ses engagements.

Pour qui

- Toute personne souhaitant mieux s'affirmer dans sa relation commerciale et faire respecter ses engagements. Commercial, technico-commercial, ingénieur commercial, responsable grands comptes, assistante commerciale, collaborateur avant-vente.

Méthode pédagogique :

- Méthodes d'« Accelerated Learning » basé sur l'apprentissage actif, sur la pratique, et les résultats de l'apprentissage.
- Présentation en vidéo-projecteur avec support de cours correspondant, Exercices, Ateliers, Cas pratiques.
- Théorie : 50% - Pratique : 50%

Programme

1 - Évaluer ses réactions dans les relations commerciales

- Évaluer son niveau d'assertivité.
- Repérer les 3 comportements inefficaces : passivité ; agressivité ; manipulation.
- Les principes de l'affirmation de soi.

Micro-situations d'assertivité.

2 - Réagir aux comportements passifs, agressifs et manipulateurs des clients

- Repérer les attitudes chez ses clients.
- Faire s'engager un client passif.
- Faire face à l'agressivité.
- Désamorcer la manipulation.

Mises en situation sur les 3 types de profils client.

3 - Oser s'affirmer sereinement face aux clients

- Exprimer positivement une critique avec la méthode DESC.
- Oser demander pour obtenir.
- Savoir "vendre" ses conditions.
- Comprendre le besoin derrière la demande exprimée.
- Dire "non" sans perdre le client.

Entraînements : exprimer un NON, une critique, une demande délicate.

4 - Gérer les critiques des clients et éviter les conflits

- Identifier les situations à risques.
- Gérer une critique injustifiée.
- Construire une solution valide pour le client et pour soi.

Mises en situation : s'affirmer.

S'affirmer face aux clients difficiles - Niveau 2

4 outils de l'Analyse Transactionnelle et de la PNL pour gérer les conflits en négociation

2 jours (14h)

Présentiel ou à distance

+ accès au LearningHub

Réf. UF-05-24

Niveau : Perfectionnement

Objectifs professionnels

- Se préparer aux négociations difficiles.
- Ajuster sa communication selon son interlocuteur.
- Développer des réflexes efficaces face aux conflits.

Pour qui

- Commercial, Grands Comptes et manager commercial expérimentés souhaitant mieux aborder les situations commerciales difficiles.

Programme

1 - Outil n° 1 : les états du Moi

- Découvrir ses modes de communication privilégiés :
 - autodiagnostic.
- Identifier les modes de relation inefficaces en négociation.
- Décoder le style de communication de ses clients.
- Choisir les attitudes adaptées à la situation.
- S'entraîner à communiquer "sur le terrain du client".

2 - Outil n° 2 : les positions de vie

- Repérer ses positions de vie de référence en négociation difficile.

- Identifier les situations de négociation bloquantes :
 - agressivité, mauvaise foi du négociateur...
- Rétablir un mode de communication efficace.
- Se donner des permissions dans la relation commerciale :
 - les messages contraignants.

3 - Outil n° 3 : les recadrages en négociation difficile

- Utiliser le recadrage pour aider le client à modifier sa perception :
 - le recadrage de sens, le recadrage de temps.
- Traiter les objections en négociation difficile :

- la méthode CNZ.

- Rechercher la posture d'excellence pour se préparer à une négociation difficile.

4 - Outil n° 4 : l'ancrage

- Se fixer un objectif.
- Développer sa stratégie d'auto-motivation.
- Contrôler son émotion.
- Mieux gérer son stress en négociation.
- Dépasser les échecs.

Méthode pédagogique :

- Méthodes d'« Accelerated Learning » basé sur l'apprentissage actif, sur la pratique, et les résultats de l'apprentissage.
- Présentation en vidéo-projecteur avec support de cours correspondant, Exercices, Ateliers, Cas pratiques.
- Théorie : 50% - Pratique : 50%

Pratiquer l'écoute active auprès de ses clients

Optimiser son écoute commerciale

2 jours (14h)

Présentiel ou à distance

+ accès au LearningHub

Réf. UF-05-25

Niveau : Perfectionnement

Objectifs professionnels

- Maîtriser les techniques de questionnement.
- Optimiser son écoute en toute situation.
- Écouter pour augmenter sa force de persuasion.

Pour qui

- Toute personne impliquée dans l'échange commercial et souhaitant mieux écouter pour mieux vendre.

Programme

1 - Écouter ses clients

- Repérer ses propres freins à l'écoute.
- Découvrir la posture de l'écoute éclairée :
 - de commercial à consultant.
- Identifier toutes les informations à recueillir sur son client.
- Saisir toutes les occasions de mieux connaître son client.

Autodiagnostic de son niveau d'écoute.

2 - S'approprier les techniques de questionnement

- Se préparer à questionner.
- Questionner pour élargir du besoin aux enjeux.

- Questionner pour découvrir des besoins non exprimés :
 - la méthode PSAI.

Entraînement aux techniques de questionnement. Sketch de la persuasion.

3 - La posture d'écoute éclairée : la méthode RARE

- Les différents niveaux d'écoute.
- Utiliser tous les leviers du verbal et du non-verbal : questions, reformulation, silence.
- Écouter ses émotions et celles du client, les utiliser en situation.
- Mieux argumenter grâce à son écoute.

Entraînement à la reformulation.

Méthode pédagogique :

- Méthodes d'« Accelerated Learning » basé sur l'apprentissage actif, sur la pratique, et les résultats de l'apprentissage.
- Présentation en vidéo-projecteur avec support de cours correspondant, Exercices, Ateliers, Cas pratiques.
- Théorie : 50% - Pratique : 50%

4 - Pratiquer l'écoute éclairée dans toutes les situations commerciales

- Dépasser ses propres freins à l'écoute : oser.
- S'adapter à un client méfiant, passif ou pressé.
- Adapter son écoute aux différentes situations commerciales :
 - entretien de fidélisation ;
 - client demandeur ;
 - entretien de prospection.
- Écouter pour mieux traiter les objections.

Entraînement sur les cas des participants.

Commerciaux, développez votre leadership

Gagner l'engagement de vos clients internes et externes

2 jours (14h)

Présentiel ou à distance

+ accès au LearningHub

Réf. UF-05-26

Niveau : Spécialisation

Objectifs professionnels

- Faire adhérer en interne, comme en externe.
- Renforcer son impact personnel.
- S'affirmer grâce au leadership.

Pour qui

- Ingénieur Commercial, KAM, Animateur des Ventes.
- Tout commercial souhaitant améliorer sa capacité à faire adhérer.

Programme

1 - Repérer son style de leadership

- Les compétences et traits personnels du leader : autodiagnostic.
- Les pratiques observables du leader.
- Les occasions pour le commercial d'exercer son leadership :
 - en interne et chez les clients.

2 - Développer ses ressources personnelles

- Libérer son audace et sa prise d'initiative.
- Augmenter sa confiance en soi : 5 boosters à activer.
- Développer son optimisme.
- Se fixer un cap et s'y tenir.

- Développer sa présence et son écoute.
- Rechercher des solutions créatives.

Exercices pratiques : diagnostic de son mode relationnel.

3 - Développer ses ressources relationnelles

- Jouer collectif, en interne comme avec les clients.
- Pratiquer le feed-back pour améliorer la coopération.
- Demander et obtenir un feed-back utile pour continuer à progresser.
- Communiquer pour donner envie : être passionné.
- Utiliser l'imaginaire et la force des émotions.

Méthode pédagogique :

- Méthodes d'« Accelerated Learning » basé sur l'apprentissage actif, sur la pratique, et les résultats de l'apprentissage.
- Présentation en vidéo-projecteur avec support de cours correspondant, Exercices, Ateliers, Cas pratiques.
- Théorie : 50% - Pratique : 50%

Mises en situation. Entraînement individuel : donner envie.

4 - S'affirmer en toutes situations

- Identifier les différents comportements défensifs.
- Repérer ses propres mécanismes de défense.
- Désamorcer les situations tendues.
- Gérer les conflits.

Atelier co-développement.

Créer un climat de confiance avec ses clients

Adopter l'attitude juste pour soi et le client

3 jours (21h)

Présentiel ou à distance

+ accès au LearningHub

Réf. UF-05-27

Niveau : Spécialisation

Objectifs professionnels

- Créer des relations de confiance avec les clients.
- Trouver les moyens de fidéliser ses clients.

Pour qui

- Professionnel de la relation client.

Programme

1 - Jouer sur toutes les dimensions de la relation

- Clarifier ses représentations personnelles du client.
- Mieux se connaître pour mieux comprendre le client.
- Dépasser ses limites personnelles.

2 - Être acteur de la relation

- Être conscient de son rôle.
- Choisir clairement son attitude.
- Éviter les erreurs fatales.

3 - Comprendre le client et se faire comprendre de lui

- Écouter, entendre et ressentir les besoins du client.

- Comprendre le raisonnement du client.
- Parler en toute sincérité et transparence.

4 - Développer son impact personnel auprès du client

- Avoir confiance en soi.
- S'impliquer avec un réel plaisir.
- Utiliser les émotions présentes dans la relation.

5 - Valoriser son client

- Personnaliser le contact.
- Donner une bonne image de lui-même au client.
- Accueillir totalement les clients, mêmes les exigeants.

6 - Co-produire avec le client une interaction efficace

- Respecter la personne et ses besoins.
- Impliquer le client dans le choix des solutions.
- Clarifier et fiabiliser les engagements.

7 - Développer la proximité avec le client

- Accéder aux ressentis du client.
- Identifier ses craintes.
- Surprendre agréablement ses clients.

Méthode pédagogique :

- Méthodes d'« Accelerated Learning » basé sur l'apprentissage actif, sur la pratique, et les résultats de l'apprentissage.
- Présentation en vidéo-projecteur avec support de cours correspondant, Exercices, Ateliers, Cas pratiques.
- Théorie : 50% - Pratique : 50%

Développer les grands comptes et comptes stratégiques

4 gestes gagnants du Key Account Manager

2 jours (14h)

Présentiel ou à distance

+ accès au LearningHub

Réf. UF-05-28

Niveau : Fondamental

Objectifs professionnels

- Développer et pérenniser les grands comptes.
- Piloter la stratégie pour ses grands comptes.
- Établir des relations clés au meilleur niveau.

Pour qui

- Key Account Manager, Responsable Grands Comptes.
- Directeur Grands Comptes ou Comptes Stratégiques.

Programme

1 - Être business partner avec son Grand Compte

- Hiérarchiser ses grands comptes pour prioriser.
- Combiner une parfaite connaissance de son propre marché et de celui de son client.
- Organiser sa veille pour rester à l'affût et détecter des opportunités.
- Apporter de la valeur à son client sur son marché.

2 - Être entrepreneur

- Poser un diagnostic complet de la collaboration.
- Construire une vision partagée du business commun.

- Traduire la vision en actions : l'Account Business Plan.

- Décliner l'Account Business Plan en plan d'actions.
- Définir les indicateurs de performance.

3 - Être networker

- Réaliser un diagnostic pertinent du réseau chez le client.
- Repérer les acteurs stratégiques : sponsor, coach, homme de l'ombre.
- Élargir sa connaissance du réseau relationnel : la posture de networker.
- Développer des contacts à haut niveau.

Méthode pédagogique :

- Méthodes d'« Accelerated Learning » basé sur l'apprentissage actif, sur la pratique, et les résultats de l'apprentissage.
- Présentation en vidéo-projecteur avec support de cours correspondant, Exercices, Ateliers, Cas pratiques.
- Théorie : 50% - Pratique : 50%

4 - Être leader chez son client et en interne

- Motiver et mobiliser les acteurs internes.
- Négocier les ressources utiles.
- Communiquer au quotidien et dans les moments à enjeu.
- Piloter l'avancement de l'Account Business Plan.

Réussir une vente complexe

Créer de la valeur sur les ventes à enjeux

3 jours (21h)

Présentiel ou à distance

+ accès au LearningHub

Réf. UF-05-29

Niveau : Spécialisation

Objectifs professionnels

- Adapter sa stratégie à la typologie d'affaire.
- Créer de la valeur par la maîtrise de la relation.
- Piloter les ressources au service de l'affaire.
- Accélérer les prises de décision.

Pour qui

- Commercial, ingénieur d'affaires, ingénieur commercial. Key Account Manager, Bid Manager.
- Manager commercial.

Programme

1 - Compétences en vente complexe

- Les caractéristiques d'une vente complexe.
- Les clés de succès.
- La méthode MENTAL.

2 - M comme Mener une stratégie en vente complexe

- Processus d'achat et de vente.
- Choisir sa stratégie de vente.
- Un outil d'aide à la décision : le Déciscore.
- Analyser les risques avec la méthode FAR.

3 - Envisager de créer de la valeur

- Créer et vendre de la valeur.

- La posture "mentaliste".
- Entrer dans la bulle du client.

4 - Nouer des relations au plus haut niveau

- Monter dans l'organigramme.
- Se faire repérer avec le pitch.

5 - Tracer les membres du GRID

- Identifier tous les acteurs de la décision chez le client.
- Repérer leur rôle et leur pouvoir.
- Mener sa stratégie d'influence.

6 - Animer l'équipe projet

Méthode pédagogique :

- Méthodes d'« Accelerated Learning » basé sur l'apprentissage actif, sur la pratique, et les résultats de l'apprentissage.
- Présentation en vidéo-projecteur avec support de cours correspondant, Exercices, Ateliers, Cas pratiques.
- Théorie : 50% - Pratique : 50%

- Impliquer avec la note de cadrage.

- Piloter l'avancement de la vente.
- Mener l'équipe à la réussite.

7 - Lancer la proposition

- Se différencier par la qualité de sa proposition.
- S'assurer d'être lu... et compris.

Négocier avec la grande distribution

Résister à la pression des acheteurs et préserver vos marges

2 jours (14h)

Présentiel ou à distance

+ accès au LearningHub

Réf. UF-05-30

Niveau : Spécialisation

Objectifs professionnels

- Utiliser les outils propres à la grande distribution.
- Construire un accord commercial profitable dans un rapport de forces apparemment défavorable.
- Faire appliquer les accords.

Pour qui

- Toute personne partie prenante de la négociation avec les acheteurs de la grande distribution.

Programme

1 - Comprendre l'environnement chahuté de la grande distribution

- Les spécificités de la négociation avec la grande distribution.
- Négocier dans un contexte législatif mouvant.
- Les leviers de la rentabilité des enseignes.

2 - Bâtir sa stratégie globale face à l'enseigne

- Évaluer son contexte et choisir les bonnes stratégies de négociation.
- Analyser les circuits de décision client.
- Préparer ses objectifs.

3 - Préparer ses tactiques directes pour les entretiens acheteurs

- Préparer ses marges de manœuvre : points négociables ou non, concessions et contreparties.
- Préparer une argumentation en réponse aux moyens de pression employés.

4 - Conduire les entretiens de négociation commerciale

- Gérer d'emblée le rapport de forces.
- OSER appliquer les tactiques préparées.
- Déjouer les pièges des acheteurs.

Méthode pédagogique :

- Méthodes d'« Accelerated Learning » basé sur l'apprentissage actif, sur la pratique, et les résultats de l'apprentissage.
- Présentation en vidéo-projecteur avec support de cours correspondant, Exercices, Ateliers, Cas pratiques.
- Théorie : 50% - Pratique : 50%

- Amener le client jusqu'à la concrétisation de l'accord.

5 - Coordonner les stratégies indirectes avec les achats

- Impliquer les équipes internes avant, pendant, après la négociation.
- Agir sur le Groupe Réel d'Influence et de Décision chez le client.
- Suivre l'exécution point de vente.

6 - Renforcer ses comportements de négociateur et gérer son stress

- Prendre conscience de son style actuel.
- Adopter les comportements efficaces.

Piloter et animer un réseau de distribution

Développer l'efficacité de ses actions sur son réseau de distributeurs

2 jours (14h)

Présentiel ou à distance

+ accès au LearningHub

Réf. UF-05-31

Niveau : Spécialisation

Objectifs professionnels

- Mesurer l'efficacité du réseau de distribution.
- Bâtir et mettre en œuvre le plan d'actions commerciales pour développer son réseau.
- Animer et manager son réseau au quotidien.

Pour qui

- Tout manager et animateur de réseaux commerciaux intégrés, franchisés ou volontaires.
- Directeur commercial, directeur des ventes.

Programme

1 - Maîtrisez les leviers de la relation fabricant/distributeur

- Définissez vos objectifs commerciaux pour votre réseau de distributeurs.
- Devenez un contributeur à la stratégie du distributeur.
- Comprenez les attentes et motivations des distributeurs :
 - la matrice satisfaction/implication.
- Mesurez la relation avec votre réseau de distributeurs :
 - la radioscopie du distributeur en 10 questions.
- Décidez de votre plan d'actions distributeurs :

- le choix des actions prioritaires avec la matrice de fidélisation.

- Vendez votre plan d'actions en interne.
- Actionnez la variable prix.

2 - Faites adhérer votre distributeur au plan d'actions commerciales

- Partagez le bilan avec le distributeur :
 - appuyez-vous sur des indicateurs et des ratios pertinents.
- Co-construisez avec le distributeur.

3 - Développez la performance commerciale des vendeurs du distributeur

- Animez votre réseau dans un contexte de pouvoirs réciproques :

- influencez positivement, faites "vivre" votre réseau.

- Impliquez le réseau par une communication dynamisante et des réunions motivantes.

4 - Animez votre réseau de distribution au quotidien

- Stimulez votre réseau de distribution avec le levier pertinent :
 - rémunération, valorisation, formation.
- Trouvez le juste équilibre entre faire avec et faire faire.

Directeur commercial

Bâtir une stratégie commerciale et engager les équipes pour réussir sur le terrain

10 jours (70h)

Présentiel ou à distance

- + certificat en option
- + mise en application
- + accès au LearningHub

Réf. UF-05-32

Niveau : Fondamental

Objectifs professionnels

- Acquérir les outils de l'analyse stratégique.
- Bâtir sa stratégie commerciale. Choisir et déployer les solutions de commercialisation.
- Créer les conditions de la réussite sur le terrain.
- Optimiser la rentabilité des ventes et la productivité de sa force de vente.
- Agir en leader pour donner la direction et engager les équipes dans l'action.
- Motiver durablement en utilisant les outils RH.
- Investir sur les Hommes et leurs compétences.

Pour qui

- Directeur commercial récent. Directeur des ventes, responsable de centre de profit. Manager des ventes appelé à évoluer vers un poste de directeur commercial.

Méthode pédagogique :

- Méthodes d'« Accelerated Learning » basé sur l'apprentissage actif, sur la pratique, et les résultats de l'apprentissage.
- Présentation en vidéo-projecteur avec support de cours correspondant, Exercices, Ateliers, Cas pratiques.
- Théorie : 50% - Pratique : 50%

Programme

Partie 1 : Acquérir les outils de l'analyse stratégique (3 jours)

1 - Positionner les enjeux du poste de directeur commercial

- Typologie des structures d'entreprise :
 - identifier les conséquences sur les missions.
- Repérer les enjeux commerciaux de la collaboration interservices.
- Mesurer l'impact financier de l'activité commerciale sur l'entreprise.

2 - Contribuer au diagnostic stratégique de l'entreprise

- S'approprier les principes et outils stratégiques essentiels :
 - la segmentation stratégique ;
 - les stratégies concurrentielles ;
 - l'attractivité d'un secteur.
- Analyser la compétitivité commerciale.
- Appréécier la position concurrentielle de l'entreprise.
- Connaître les différentes matrices d'analyse stratégique :
 - avantages, spécificités.
- Appliquer la matrice SWOT sur un cas d'entreprise.

3 - Construire la politique commerciale

- Établir les axes d'effort :
 - consolider : la fidélisation ;
 - développer : la conquête.
- Dimensionner les effectifs commerciaux.
- Mesurer l'activité et la performance.
- Adapter les conditions commerciales.
- Établir les prix :
 - prendre conscience de l'impact du prix sur le résultat.

Mise en application pratique :

- Construire sa politique commerciale.
- Les enjeux de la nouvelle relation client :
 - sécuriser sa stratégie d'acquisition client ;
 - exploiter le big data tout en respectant le RGPD ;
 - augmenter la valeur client pour mieux fidéliser.

Partie 2 : Déployer la politique commerciale sur le terrain (2 jours)

1 - Organiser l'activité de sa force de vente

- Élaborer le budget de son activité.
- Choisir le(s) mode(s) de distribution :
 - force de vente directe, e-commerce ;
 - réseau de distribution.
- Analyser les enjeux.
- Fixer les objectifs.
- Individualiser, faire s'approprier les objectifs.
- Ritualiser le suivi de l'activité commerciale.

2 - Piloter la performance de son activité commerciale

- Construire ses outils de suivi et le tableau de bord.
- Élaborer des indicateurs de signaux faibles.
- Développer l'efficacité commerciale :
 - information commerciale : le CRM ;
 - outils d'aide à la vente ;
 - valoriser la proposition commerciale.
- Élaborer les plans d'action commerciaux :
 - les rubriques et indicateurs du plan d'action ;
 - le marketing opérationnel : les actions de promotion.
- Ancrer outils et esprit de reporting : contrôler, anticiper, progresser.

Partie 3 : Diriger son équipe par son leadership et sa communication (3 jours)

1 - Développer son potentiel de leader

- Diagnostic comportemental :
 - repérer ses atouts.
- Définir le leadership, ses fondements, ses bonnes pratiques.
- Les entretiens managériaux essentiels : délégation, recadrage, plan d'action personnel.

2 - Impliquer les équipes commerciales

- Approches comportementales individuelles.
- La dynamique d'équipe et ses mécanismes.
- Susciter l'enthousiasme : les signes de reconnaissance.
- Agir sur la cohésion de l'équipe.
- Oeuvrer à sa focalisation.

3 - Communiquer en leader

- Faire partager sa passion, son enthousiasme pour mobiliser.
- Assurer la cohérence de sa communication avec la force de vente.
- Créer de la valeur par le reporting vers la Direction Générale ou vers les actionnaires.

4 - Faire face avec assurance : changement, conflit...

- Surmonter les résistances au changement :
 - les clés de la communication en situation de changement.
- Comprendre le processus de changement pour l'accélérer.
- Gérer efficacement les situations de conflit.

Partie 4 : Manager les Hommes pour motiver, avec une approche RH structurée (2 jours)

1 - Maîtriser les principes d'un management commercial motivant

- Comprendre et utiliser l'approche "systémique" du management motivant.

2 - Agir sur les objectifs commerciaux et le système de rémunération pour motiver durablement

- La cohérence entre les objectifs commerciaux et les rémunérations.
- Les systèmes de rémunération motivants.
- Mettre en place un nouveau mode de rémunération.

3 - Évaluer et contrôler ses équipes pour les faire progresser

- L'entretien annuel d'évaluation :
 - comment le mener, pièges à éviter, conseils pratiques.
- L'entretien professionnel.
- Mettre en place le coaching permanent :
 - construire un référentiel de compétences évolutif.

4 - Intégrer les points clés du droit du travail

- Formaliser les contrats de travail.
- Les erreurs lourdes de conséquences en cas de contentieux.
- Comment résoudre les situations difficiles :
 - sanctions, licenciements, transactions.



Profession manager commercial

Développer la performance commerciale par le management de sa force de vente

6 jours (42h)

Présentiel ou à distance

+ mise en application

+ accès au LearningHub

Réf. UF-05-33

Niveau : Fondamental

Objectifs professionnels

- Se positionner face à la direction commerciale et face à l'équipe.
- Maîtriser outils et méthodes pour animer, piloter, motiver, accompagner son équipe.
- Bâtir et mettre en œuvre des plans d'action commerciale.
- Acquérir les comportements pour obtenir l'engagement de ses commerciaux.

Pour qui

- Chef des ventes en fonction ou en prise de fonction.
- Manager commercial souhaitant challenger sa pratique actuelle.
- Tout collaborateur encadrant directement une équipe de commerciaux.

Méthode pédagogique :

- Méthodes d'« Accelerated Learning » basé sur l'apprentissage actif, sur la pratique, et les résultats de l'apprentissage.
- Présentation en vidéo-projecteur avec support de cours correspondant, Exercices, Ateliers, Cas pratiques.
- Théorie : 50% - Pratique : 50%

Programme

1 - Avant

- Un autodiagnostic.

Partie 1 : Manager une équipe commerciale (2 jours)

1 - Diagnostiquer son style de management et s'adapter à l'équipe

- Bien se connaître pour corriger et adapter son style de management.
- Éviter les comportements "extrêmes" : copinage, autoritarisme...
- "Comment suis-je perçu par mes vendeurs ?"
- Renforcer sa flexibilité.
- Repérer les besoins de sa direction commerciale et créer les conditions de la collaboration.

Exercice : grille d'analyse de son style de management.

2 - Comprendre son équipe et la manager en leader

- Repérer les actes clés attendus de ses commerciaux.
- Traduire ses actes clés en compétences.
- Construire son Tableau d'Analyse du Manager.
- Évaluer chacun de ses commerciaux simultanément sur l'envie de faire et la compétence.

Exercice : élaborer la grille d'évaluation de ses commerciaux.

3 - Stimuler la motivation pour obtenir davantage de ses commerciaux

- Connaître les leviers de motivation des commerciaux.
- Intégrer les besoins spécifiques des jeunes générations.
- Instaurer un moral haute pression : les clés d'un climat engageant et stimulant.
- Prendre en compte les situations spécifiques à la distance et au télétravail.
- Individualiser son action en s'adaptant aux leviers de motivation spécifiques à chaque commercial.

Exercice : quels sont les moteurs de mes commerciaux ?

4 - Mener des entretiens individuels qui mobilisent ses commerciaux

- Se fixer un objectif à chaque entretien managérial.
- Négocier des objectifs ambitieux.
- Accompagner le changement des habitudes.
- Mener un entretien à distance.
- Recadrer un collaborateur : les techniques d'assertivité.
- Remotiver un vendeur aux résultats insuffisants...

Exercice : mises en situation sur entretiens managériaux.

- Optimiser la répartition des rôles : les erreurs classiques à éviter.
- Faire un débriefing de coaching utile et mettre en place le suivi.
- Savoir coacher à distance.

Exercice : mise en situation : aider son vendeur à progresser.

Partie 2 : Piloter la performance commerciale (2 jours)

1 - Définir le potentiel client/marché

- Maîtriser des méthodes pratiques d'analyse de potentiel de secteur :
 - ABC, matrice de ciblage.
- Définir les priorités de chaque commercial en fonction des opportunités de chaque secteur.
- Identifier les causes de perte de chiffre d'affaires et définir les actions de progrès.

Exercice : élaborer l'analyse complète.

2 - Construire un plan d'actions commerciales efficace

- Choisir les actions à mener en priorité, les résultats attendus, négocier les moyens.
- Optimiser la répartition de l'effort entre les vendeurs.
- Prévoir la mesure et le suivi : comptes rendus d'activité, tableaux de bord, présence terrain.
- Optimiser son propre temps au service de l'équipe.

Exercice : élaborer un plan d'actions commerciales.

3 - Analyser et exploiter les résultats commerciaux

- Analyser, exploiter tableaux de bord et statistiques.
- Mesurer l'activité de chaque vendeur : organisation, ratios d'activité, maîtrise du plan de vente.
- Communiquer et animer l'équipe autour des résultats.

Exercice : construire le tableau de bord de son commercial.

4 - Digitaliser l'approche commerciale

- CRM, social selling, marketing automation : digitaliser sa stratégie commerciale.
- Optimiser l'identité numérique de ses commerciaux au service de la brand advocacy.
- Encourager le social selling.
- Travailler avec le marketing : sales enablement.

Partie 3 : Piloter l'engagement des équipes (2 jours)

1 - Être sur le terrain, acte de management commercial

- Choisir un type d'accompagnement : appui commercial, écoute marché, perfectionnement, formation.
- "Vendre" l'accompagnement terrain aux vendeurs.
- Comment aider un vendeur à conclure une vente sans le "court-circuiter" ?

2 - Animer des réunions commerciales efficaces et motivantes

- Préparer sa réunion commerciale.
- Passer des messages efficaces, encourager la prise de parole, faire passer à l'action.
- Faire produire par l'équipe en réunion.
- Animer des entraînement pour favoriser la maîtrise de l'offre, l'aisance dans l'entretien client.
- Animer une réunion commerciale en visioconférence.
- Utiliser les outils digitaux en réunion physique comme à distance.

Exercice : ma prochaine réunion commerciale.

3 - Recruter ses futurs champions

- Identifier ce qui attire les commerciaux aujourd'hui.
- Définir le poste et le profil.
- Sélectionner et trier les CV.
- Mener l'entretien de recrutement et décider.

Exercice : construire une fiche de poste.

4 - Après - Mise en œuvre en situation de travail

- Deux modules e-learning : "Favoriser le développement de vos collaborateurs avec GROW" et "Animer vos réunions à distance". Une activité personnalisée à vos enjeux qui vous permettra de transposer en situation de travail.



Animez et motivez vos équipes commerciales

Stimuler l'engagement des commerciaux

2 jours (14h)

Présentiel ou à distance

+ accès au LearningHub

Réf. UF-05-34

Niveau : Fondamental

Objectifs professionnels

- Développer la motivation et la compétence de chacun de ses commerciaux pour booster ses ventes.
- Créer et renforcer l'esprit d'équipe.
- Concevoir et animer des réunions motivantes.

Pour qui

- Chef des ventes, animateur de réseaux, manager d'équipe de vendeurs, de technico-commerciaux.
- Manager commercial, directeur d'agence.

Programme

1 - Appréhender votre profil de manager commercial

- Diagnostiquer ses compétences : points forts ? Points de progrès ?
- Identifier son style de management : comment suis-je perçu ?
- Éviter les pièges de son style.

2 - Adapter son management au profil des commerciaux

- Analyser les objectifs commerciaux pour identifier les compétences à développer.
- Identifier le profil de chaque vendeur.

- Adapter son style de management à chacun.
- Analyser son équipe commerciale avec le TAM.

3 - Motiver individuellement ses commerciaux au quotidien

- Comment agir pour motiver ?
- Comment encourager sans "en faire trop" ?
- Comment faire accepter des objectifs ambitieux ?
- Mettre en place des incentives motivants.

4 - Utiliser les réunions commerciales pour motiver collectivement son équipe

Méthode pédagogique :

- Méthodes d'« Accelerated Learning » basé sur l'apprentissage actif, sur la pratique, et les résultats de l'apprentissage.
- Présentation en vidéo-projecteur avec support de cours correspondant, Exercices, Ateliers, Cas pratiques.
- Théorie : 50% - Pratique : 50%

Le coaching efficace des commerciaux

Doper compétence et motivation de vos commerciaux

2 jours (14h)

Présentiel ou à distance

+ accès au LearningHub

Réf. UF-05-35

Niveau : Perfectionnement

Objectifs professionnels

- Identifier les progrès individuels et collectifs à obtenir.
- Débriefer un entretien commercial, des résultats.
- Sélectionner l'action de coaching la plus efficace.
- Donner l'envie de progresser et accompagner.

Pour qui

- Toute personne ayant à animer des forces de vente avec ou non un lien hiérarchique avec les commerciaux.

Programme

1 - Diagnostiquer la performance de chaque membre de son équipe

- Construire ses outils de mesure qualitatifs :
 - la grille de compétences.
- Analyser les performances.
- Cerner les compétences clés associées à la performance.
- Faire de l'accompagnement terrain un véritable outil de mesure de la compétence.

2 - Construire la relation de coaching avec son vendeur

- Chercher à comprendre en pratiquant un questionnement utile et productif.

- Écouter et analyser les réelles sources de décalage :
 - compétence ou motivation ?
 - affûter son écoute.
- Adapter son coaching au degré d'autonomie du vendeur.

3 - Mettre en œuvre un plan de progrès

- Négocier avec son vendeur : ferme sur les objectifs, souple sur les moyens.
- Sélectionner les actions de coaching commercial adaptées :
 - binôme, action de formation : check-list et conseils ;
 - utiliser l'émulation collective pour entraîner ses vendeurs ;

- animer un jeu de rôle en réunion ;
- mener une action de coaching en visio.

4 - Accompagner son vendeur vers la réussite

- Organiser le suivi :
 - les points d'étape ;
 - rester proche malgré la distance.
- Accompagner sur le terrain pour mesurer le chemin parcouru.
- Réaliser des feed-back efficaces :
 - "faire dire" plutôt que "dire".
- Que faire face à un vendeur qui ne progresse pas.
- Encourager pour motiver : du "stroke" positif à la félicitation formelle.

Méthode pédagogique :

- Méthodes d'« Accelerated Learning » basé sur l'apprentissage actif, sur la pratique, et les résultats de l'apprentissage.
- Présentation en vidéo-projecteur avec support de cours correspondant, Exercices, Ateliers, Cas pratiques.
- Théorie : 50% - Pratique : 50%

Construire et déployer sa stratégie commerciale

Optimiser vos ressources humaines et financières pour atteindre vos objectifs

2 jours (14h)

Présentiel ou à distance

+ accès au LearningHub

Réf. UF-05-36

Niveau : Fondamental

Objectifs professionnels

- Élaborer le plan d'actions en lien avec la stratégie, y faire adhérer la force de vente.
- Analyser le portefeuille client et la performance commerciale.

Pour qui

- Directeur et responsable commercial, directeur commercial régional, directeur des ventes, chef de marché, chef d'agence.

Programme

1 - Définir les priorités de l'action commerciale en regard de la stratégie

- Traduire les objectifs stratégiques en objectifs commerciaux.
- Définir sa zone de responsabilité.
- Définir sa stratégie d'objectifs.
- Évaluer les ressources nécessaires tant humaines que financières.

Exercice : évaluer ses ressources humaines et financières.

2 - Analyser son marché pour identifier les priorités stratégiques

- Analyser :
 - le portefeuille client ;
 - le portefeuille produit ;

- les couples clients/produits ;
- construire la matrice SWOT de son périmètre de vente.

Exercice : construire le tableau de segmentation produits/clients.

3 - Décider des actions et construire son business plan

- Définir ses choix en fonction de son analyse.
- Traduire ses décisions en objectifs de vente : le business plan du territoire.
- Les actions pour atteindre les objectifs : distribution des produits, promotion et efficacité.

Méthode pédagogique :

- Méthodes d'« Accelerated Learning » basé sur l'apprentissage actif, sur la pratique, et les résultats de l'apprentissage.
- Présentation en vidéo-projecteur avec support de cours correspondant, Exercices, Ateliers, Cas pratiques.
- Théorie : 50% - Pratique : 50%

Exercice : construire son business plan.

4 - Déployer le business plan

- Formaliser et communiquer le plan d'actions commerciales.
- Des objectifs collectifs aux objectifs et plans d'actions individuels.
- Planifier les actions : clients, marketing opérationnel, management.
- Établir son tableau de bord pour piloter et suivre les actions commerciales.

Exercice : construire son tableau de bord.

Tableau de bord commercial : piloter la performance

Prévoir, suivre et développer les ventes

2 jours (14h)

Présentiel ou à distance

+ accès au LearningHub

Réf. UF-05-37

Niveau : Perfectionnement

Objectifs professionnels

- Mettre son activité commerciale sous contrôle.
- Concevoir un tableau de bord commercial efficace.
- Manager la performance en communiquant avec le tableau de bord commercial.

Pour qui

- Chef des ventes récent dans sa fonction.
- Tout responsable commercial souhaitant réactualiser sa pratique du pilotage des ventes.

Programme

1 - Mettre son activité commerciale sous contrôle

- Partager avec son équipe l'intérêt de disposer d'un outil de pilotage performant.
- Présenter un outil de progrès :
 - le tableau de bord commercial et ses indicateurs.

2 - Identifier les étapes clés génératrices de résultat

- Repérer les étapes à piloter : prospection, qualification, élaboration de l'offre, négociation...
- Identifier les facteurs clés de succès, les indicateurs et ratios d'activité.

- Organiser le pilotage d'activité commerciale autour du processus de vente : le tableau de bord.

3 - Identifier les indicateurs les plus pertinents

- Activité : CA, marge, pipe des ventes, satisfaction client.
- Actions commerciales : mailings, e-mailings, salons, campagnes d'appels, promotions.
- Performance des équipes : les ratios, la productivité commerciale.
- Analyser les chiffres :
 - la méthode des écarts ;
 - indicateurs corrélés pour identifier des priorités pour le progrès.

4 - Motiver et challenger ses équipes avec le PAC

- Communiquer et partager l'information pour progresser.
- Piloter objectifs et réalisations avec le tableau de bord commercial.
- Développer clarté et lisibilité du tableau de bord commercial avec des représentations graphiques et visuelles parlantes.

Méthode pédagogique :

- Méthodes d'« Accelerated Learning » basé sur l'apprentissage actif, sur la pratique, et les résultats de l'apprentissage.
- Présentation en vidéo-projecteur avec support de cours correspondant, Exercices, Ateliers, Cas pratiques.
- Théorie : 50% - Pratique : 50%

Smarketing

Aligner les équipes Sales et Marketing pour optimiser sa stratégie commerciale

1 jour (7h)

Présentiel ou à distance

+ accès au LearningHub

Réf. UF-05-38

Niveau : Perfectionnement

Objectifs professionnels

- Approcher les mêmes cibles client sur le marché.
- Accélérer conjointement la conversion des ventes.
- Mieux maîtriser le cycle de vie du client.

Pour qui

- Responsable marketing souhaitant augmenter sur le marché les effets des actions marketing.
- Commercial, chef des ventes, directeur commercial.

Programme

1 - Disposer d'une liste commune et qualifiée de cibles à toucher

- Réaliser la segmentation top-down marketing du marché global visé.
- Croiser avec la segmentation bottom-up locale du portefeuille commercial de clients et prospects identifiés.
- Catégoriser les cibles selon leurs valeurs marketing/ventes et réaliser leurs portraits types.

2 - Renforcer conjointement la relation client tout au long du cycle de vie

- Lister ensemble les cibles pour chaque étape du cycle.

- Coordonner actions de marketing relationnel et actions commerciales pour favoriser l'avancement dans le cycle.
- Associer les actions marketing/ventes de suivi des cibles touchées, selon le cycle de vente traditionnel.

3 - Favoriser la réussite d'une nouvelle offre, en planifiant son lancement

- Hiérarchiser ensemble les cibles clients et prospects, selon leurs potentiels sur cette nouvelle offre.
- Développer les actions prioritaires conjointes marketing/ventes sur les clients ciblés.

- Fixer les vagues d'action suivantes pour assurer la croissance de l'offre.

Méthode pédagogique :

- Méthodes d'« Accelerated Learning » basé sur l'apprentissage actif, sur la pratique, et les résultats de l'apprentissage.
- Présentation en vidéo-projecteur avec support de cours correspondant, Exercices, Ateliers, Cas pratiques.
- Théorie : 50% - Pratique : 50%

Assistant(e) Commerciale et ADV : développez la satisfaction de vos clients

Vendre, assurer la qualité de service et fidéliser les clients

2 jours (14h)

Présentiel ou à distance

+ accès au LearningHub

Réf. UF-05-39

Niveau : Fondamental

Objectifs professionnels

- Détecter et saisir toutes les opportunités de vente.
- Fidéliser les clients par la qualité du service rendu.
- Maîtriser les situations délicates de l'ADV.

Pour qui

- Assistante commerciale et collaborateur des services ADV et clients.
- Correspondant clientèle, impliqué dans le circuit de vente.

Programme

1 - Communiquer pour mieux satisfaire ses clients internes

- Comprendre les objectifs des autres services.
- Communiquer autrement en interne pour augmenter la satisfaction client.
- Identifier sa valeur ajoutée dans la satisfaction client.

Vis ma vie.

2 - Optimiser son temps au service du client

- Planifier ses tâches pour être encore plus performant.
- Arbitrer et hiérarchiser ses priorités.
- Savoir dire NON lorsque c'est nécessaire.

- Utiliser des outils pour gérer son temps au quotidien.

Atelier optimisation de son planning de travail.

3 - Conseiller les clients et vendre par téléphone

- Personnaliser le contact.
- Questionner pour détecter les attentes implicites et explicites du client.
- Convaincre en adaptant ses arguments aux motivations du client.
- Se préparer à traiter les objections.
- Conclure positivement pour engager le client.
- Prévenir les litiges.

Méthode pédagogique :

- Méthodes d'« Accelerated Learning » basé sur l'apprentissage actif, sur la pratique, et les résultats de l'apprentissage.
- Présentation en vidéo-projecteur avec support de cours correspondant, Exercices, Ateliers, Cas pratiques.
- Théorie : 50% - Pratique : 50%

Simulations d'entretiens téléphoniques débriefés.

4 - Optimiser sa communication écrite avec les clients

- Soigner l'objet pour accrocher le client.
- Structurer son message.
- Faciliter la compréhension par l'utilisation de règles simples.
- Adopter un style concis et clair pour engager à l'action.

Exercices de rédaction de mails.

Responsable Relation Client

Le stratège de la culture client

9 jours (63h)

Présentiel ou à distance

- + certificat en option
- + mise en application
- + accès au LearningHub

Réf. UF-05-40

Niveau : Fondamental

Objectifs professionnels

- Acquérir des méthodes et outils pour développer la relation de l'entreprise avec ses clients dans une logique omnicanale :
 - écoute client ;
 - traitement des réclamations ;
 - expérience client et qualité de service ;
 - pilotage de la performance.
- Motiver ses équipes à pleinement satisfaire et fidéliser les clients.
- Faire avancer son projet relation client en interne.

Pour qui

- Responsable Relation Client en prise de fonction.
- Cadre en charge de la relation client ou désirant prendre en charge cette responsabilité.
- Cadre marketing et commercial.

Méthode pédagogique :

- Méthodes d'« Accelerated Learning » basé sur l'apprentissage actif, sur la pratique, et les résultats de l'apprentissage.
- Présentation en vidéo-projecteur avec support de cours correspondant, Exercices, Ateliers, Cas pratiques.
- Théorie : 50% - Pratique : 50%

Programme

Partie 1 : Positionner le projet relation client dans l'entreprise (3 jours)

1 - Explorer la fonction Responsable Relation Client

- Les enjeux de la fonction.
- Les périmètres et responsabilités.

2 - Comprendre les comportements des clients digitaux

- Les différents types de client, les processus d'achat.
- La révolution digitale en toile de fond.
- Les déterminants de la valeur perçue par le client.

3 - Cerner les enjeux de la relation client pour l'entreprise

- Différencier transaction commerciale et relation client.
- Distinguer satisfaction et fidélisation.
- L'enjeu économique de la préférence client.
- Les indicateurs et drivers de la fidélité.

4 - Maîtriser les bases du marketing relationnel

- Mesurer le capital client : valeur actuelle, potentielle.
- Segmenter : les clients à valeur.
- Cycle de vie du client, parcours client et expérience client : trois notions à distinguer.
- Stratégie d'offre : identifier ce qui a de la valeur client par segment de clientèle.

5 - Optimiser et coordonner les canaux de communication avec le client

- Les différentes stratégies cross-canal.
- Améliorer la valeur ajoutée de chaque canal et utiliser le digital au bon endroit.
- Rendre cohérente l'expérience client sur les différents canaux.
- Focus sur la valeur ajoutée du site Web.

6 - Organisation et culture client

- Repérer la complémentarité entre culture client et processus.
- Repérer son rôle dans la construction et la diffusion de la culture client.
- Poser les valeurs qui animent la relation client.

Partie 3 : Manager le service client, répandre la culture client (3 jours)

1 - Manager un centre de relation client

- Concilier productivité, performance et relation client : choisir les indicateurs.
- Manager le capital humain : recrutement, intégration, parcours professionnel, formation, mobilité.
- Mobiliser les plateaux et maintenir la qualité du climat social.

2 - Développer les compétences des superviseurs et soutiens métier

- Développer l'exemplarité managériale dans la relation client.
- Coacher ses managers de terrain.
- Développer l'esprit d'équipe.

3 - Développer la culture client à tous niveaux

- Dialoguer avec les autres directions de l'entreprise.
- Communiquer pour porter la relation client en interne.
- Influencer sans autorité statutaire, agir transversalement.
- Communiquer les réussites, porter le projet Relation Client.
- Accompagner le changement, gérer les résistances.

Partie 2 : Écouter la voix du client, garantir la satisfaction (3 jours)

1 - Dialoguer avec ses clients : les nouveaux outils

- La relation client digitale : Web, mobile, médias sociaux, objets connectés.
- Intégrer la puissance des outils de messaging.
- Consolider et surveiller son e-réputation.

2 - Organiser l'écoute de la Voix du Client

- Définir sa stratégie d'écoute client.
- Connaître les différents dispositifs d'écoute client.

3 - Du recueil de la Voix du Client à l'identification des attentes

- Mener ou faire mener des interviews clients.
- Distinguer les typologies d'attentes.
- Hiérarchiser les attentes des clients.
- Établir le diagramme des attentes sur le parcours client.
- Formaliser ses personae.

4 - Formuler une promesse de service attractive

- Fonder la promesse sur les attentes du client.
- Rédiger ses engagements de service.

5 - Tenir sa promesse de service : la maîtrise des processus

- Bâtir le scénario du pire.
- Repérer les défaillances possibles, identifier les causes.
- Comment garantir la satisfaction "du premier coup".
- Formaliser des standards de service.
- Faire converger attentes clients et processus.

6 - Faire du traitement des réclamations un levier de satisfaction client

- Relayer la "Voix du client" vers le top management.
- La réclamation, un enjeu transversal.
- Démarche et outils du management des réclamations.

7 - Piloter le progrès continu de la qualité de service

- Vérifier l'application des standards de service : clients mystères, audits internes...
- Monter un plan d'actions de progrès.
- Indicateurs, objectifs de progrès, plan d'actions, suivi.
- Capitaliser la connaissance clients avec un CRM.

La relation client en pratique : entraînement intensif

Maîtriser la relation avec ses clients internes et externes

2 jours (14h)

Présentiel ou à distance

+ accès au LearningHub

Réf. UF-05-41

Niveau : Perfectionnement

Objectifs professionnels

- Devenir un expert de toutes les situations de la relation client.
- Développer des réflexes dans les situations de stress.
- Préserver la relation client dans les cas de tension.

Pour qui

- Tout collaborateur ayant des contacts face-à-face et téléphoniques avec les clients internes, externes.

Programme

1 - Faire la différence dans les situations simples

- L'importance de la voix et du choix des mots.
- Se présenter.
- Orienter vers le bon interlocuteur.

Entraînements sur la posture.

2 - Bien conseiller dans les situations commerciales

- Détecter les besoins et les motivations du client.
- Apporter la solution au client en donnant le choix.
- Être soi-même tout en représentant l'entreprise.

Exercice de découverte des pratiques efficaces.

3 - Désamorcer les situations de tension

- Faire face aux urgences, aux imprévus.
- Annoncer une mauvaise nouvelle.
- Négocier un délai.
- Agir pour mener vers la solution.

Micro-situations individuelles.

4 - Bien gérer les litiges pour fidéliser les clients

- Détecter et analyser en finesse la source d'insatisfaction.
- Bien écouter pour mieux traiter le litige.
- Proposer des solutions satisfaisantes pour le client et pour l'entreprise.

Méthode pédagogique :

- Méthodes d'« Accelerated Learning » basé sur l'apprentissage actif, sur la pratique, et les résultats de l'apprentissage.
- Présentation en vidéo-projecteur avec support de cours correspondant, Exercices, Ateliers, Cas pratiques.
- Théorie : 50% - Pratique : 50%

Entraînements sur les cas des participants.

5 - Fédérer ses clients internes

- Mesurer l'enjeu de la relation.
- Formuler une demande, expliquer l'enjeu.
- Remercier et préserver la relation.

Être orienté client : une stratégie gagnante

Développer son attitude de service pour une expérience client réussie

2 jours (14h)

Présentiel ou à distance

+ accès au LearningHub

Réf. UF-05-42

Niveau : Fondamental

Objectifs professionnels

- Développer des attitudes de service.
- Entrer en contact de façon efficace et valorisante.
- S'orienter client dans ses contacts clients.
- Faire face positivement aux suggestions et manifestations d'insatisfaction des clients.

Pour qui

- Tout collaborateur en contact avec les clients.

Programme

1 - Se situer dans la relation client

- Vivre le parcours du client pour mieux le comprendre.
- Identifier les enjeux d'une expérience client réussie.
- Repérer le niveau d'exigence.

Contribuer à une expérience client réussie

- Satisfaction et expérience client.
- Connaître les sources de satisfaction client.
- Distinguer attentes opérationnelles et relationnelles.
- Situer son rôle dans le parcours.

3 - Offrir au client une image positive de l'entreprise

- Soigner la qualité de son accueil pour faciliter la communication.
- Représenter l'entreprise dès les premiers instants.
- Accueillir la demande du client avec empathie et faciliter son expression.

4 - Faire face avec empathie aux exigences des clients

- Diagnostiquer le besoin :
 - dépasser la demande exprimée.
- Prendre en charge la demande en suscitant la confiance du client.
- Mettre en valeur la solution apportée en restant orienté sur les motivations du client.

5 - Transformer un client mécontent en client satisfait pour mieux fidéliser

- Adopter une attitude positive face au mécontentement.
- Désamorcer les tensions.
- Analyser en finesse la source du mécontentement.

Méthode pédagogique :

- Méthodes d'« Accelerated Learning » basé sur l'apprentissage actif, sur la pratique, et les résultats de l'apprentissage.
- Présentation en vidéo-projecteur avec support de cours correspondant, Exercices, Ateliers, Cas pratiques.
- Théorie : 50% - Pratique : 50%

Cadres non-commerciaux : optimisez votre relation client

Conjuguez expertise technique et efficacité relationnelle

2 jours (14h)

Présentiel ou à distance

+ accès au LearningHub

Réf. UF-05-43

Niveau : Perfectionnement

Objectifs professionnels

- Renforcer son efficacité relationnelle dans les contacts avec les clients.
- Travailler en synergie avec les commerciaux.
- Développer les qualités qui fidélisent les clients.

Pour qui

- Tout cadre expert métier, engagé dans les contacts avec les clients au titre de l'appui avant-vente, en réalisation de projets ou en après-vente.

Programme

1 - Ajouter la dimension

relationnelle à son expertise

- Les enjeux de la relation client : image, chiffre d'affaires, fidélisation.
- Clarifier la contribution de l'expert à l'expérience client.
- La place de l'expert dans le parcours client.
- Le projet avec les yeux du client.

2 - Mieux communiquer en face-à-face avec un client

- Distinguer l'objectif opérationnel et l'objectif relationnel.
- Établir le contact, favoriser la confiance.
- Détecter les attentes client.
- Valoriser la solution technique.

- Accepter critiques et objections, les traiter en souplesse.

3 - Intervenir avec succès en avant-vente avec les commerciaux

- Partager les informations utiles.
- Se répartir les rôles.
- Exposer le "juste assez" de la technique en se centrant "valeur ajoutée pour le client".
- Comment réagir si le commercial donne une information erronée.

4 - Maîtriser la relation client dans les phases de réalisation et d'après-vente

- L'enjeu pour le client.
- Initier les contacts utiles et cadrer l'intervention attendue.

- Maintenir le contact jusqu'à la fin de son intervention.

- Faire face aux situations délicates :
 - retard, mauvaise nouvelle ;
 - interlocuteurs agressifs, de mauvaise foi ;
 - demandes inacceptables ;
 - insatisfaction client.

Méthode pédagogique :

- Méthodes d'« Accelerated Learning » basé sur l'apprentissage actif, sur la pratique, et les résultats de l'apprentissage.
- Présentation en vidéo-projecteur avec support de cours correspondant, Exercices, Ateliers, Cas pratiques.
- Théorie : 50% - Pratique : 50%

Techniciens : optimisez votre relation client

Favorisez la satisfaction client à chaque intervention

2 jours (14h)

Présentiel ou à distance

+ accès au LearningHub

Réf. UF-05-44

Niveau : Fondamental

Objectifs professionnels

- Satisfaire par le service rendu au client.
- Fidéliser les clients par la qualité de la relation.
- Gérer commercialement réclamations et litiges.

Pour qui

- Technicien, agent de maintenance ou mise en service, et tout acteur SAV en face-à-face avec les clients.
- Conducteur de travaux, personnel d'exploitation en contact face-à-face avec la clientèle.

Programme

1 - Représenter sa société dès la prise de contact

- Intégrer le double enjeu du technicien :
 - satisfaire par le service rendu au client ;
 - fidéliser par la qualité de la relation.
- Maîtriser les 4 X 20 des premiers instants de la relation.
- Réussir la prise de contact :
 - la présentation ;
 - les mots qui mettent en confiance.

2 - Recueillir les informations avant l'intervention

- Effectuer le diagnostic technique.

- Personnaliser la relation :
 - écouter activement ;
 - rester proche en évitant le jargon.
- S'orienter "solution" :
 - du diagnostic des besoins à l'intervention technique.

3 - Répondre à la demande du client

- Expliquer efficacement une consigne d'utilisation.
- Expliquer simplement la panne et proposer des solutions.
- Répondre à l'objection sans agressivité ni timidité.
- Faire une démonstration.

4 - Renforcer la relation avant de partir

- Oser dire non à une demande "hors-jeu" en préservant la relation.
- Faire le bilan de l'intervention avec le client.
- Prendre congé en laissant une "dernière bonne impression".

5 - Traiter les situations délicates

- Faire face au client agressif, de mauvaise foi, méprisant...
- S'affirmer en douceur quand le client exerce une pression.
- Prendre en compte la demande pour maintenir la relation.
- Gérer la réclamation.

Méthode pédagogique :

- Méthodes d'« Accelerated Learning » basé sur l'apprentissage actif, sur la pratique, et les résultats de l'apprentissage.
- Présentation en vidéo-projecteur avec support de cours correspondant, Exercices, Ateliers, Cas pratiques.
- Théorie : 50% - Pratique : 50%

Réussir sa relation de service interne

Améliorer et fluidifier la communication interne

2 jours (14h)

Présentiel ou à distance

+ accès au LearningHub

Réf. UF-05-45

Niveau : Fondamental

Objectifs professionnels

- Prendre sa place dans la relation de service.
- Instaurer et maintenir une relation de service de qualité.
- Favoriser la satisfaction client interne.

Pour qui

- Toute personne en contact avec des clients internes.
- Collaborateur d'entreprise ou d'organisme participant à la "chaîne" d'activités organisée autour du client.

Programme

1 - Comprendre les moteurs de la confiance dans sa relation de service

- Distinguer les attentes explicites des attentes implicites de ses interlocuteurs.
- Identifier toutes les occasions de satisfaire : parcours client et moments de vérité.

- Positionner son propre rôle.
- Repérer sa zone d'influence.
- Identifier les étapes de la rencontre.

2 - Offrir une présence empathique à son interlocuteur

- Distinguer sympathie et empathie.
- Réussir les premiers instants.
- Créer les conditions de la confiance mutuelle.
- Développer une écoute active dans sa relation de service.

3 - S'engager activement dans sa relation de service

- Tenir sa place dans la relation de service.
- Conduire l'entretien par étape.

- Susciter l'adhésion.

4 - Ancrer la satisfaction de ses interlocuteurs

- Anticiper et assurer le suivi.
- Préserver la relation à long terme dans les situations délicates.
- Positiver chaque situation difficile.

Méthode pédagogique :

- Méthodes d'« Accelerated Learning » basé sur l'apprentissage actif, sur la pratique, et les résultats de l'apprentissage.
- Présentation en vidéo-projecteur avec support de cours correspondant, Exercices, Ateliers, Cas pratiques.
- Théorie : 50% - Pratique : 50%



Responsable Expérience Client

Développer et faire vivre le capital client

3 jours (21h)

Présentiel ou à distance

+ accès au LearningHub

Réf. UF-05-46

Niveau : Spécialisation

Objectifs professionnels

- Développer la connaissance et la compréhension des clients de l'entreprise.
- Valoriser le capital client via des actions ciblées.
- Propager en interne la voix du client.

Pour qui

- Responsable expérience client, responsable parcours client.
- Toute personne en charge de l'expérience client.

Programme

1 - Définir le parcours client et la promesse d'expérience client

- Définir la stratégie de connaissance client et les canaux de collecte.
- Analyser les besoins et spécificités des clients cibles.
- Donner vie à ses personas.
- Vérifier la cohérence entre les processus et le parcours client.
- Écouter la voix du client.

- Développer le modèle d'engagement.

2 - Mettre en relation expérience voulue et solutions proposées

- Définir les axes d'amélioration prioritaires.
- Proposer des solutions répondant aux attentes clients : produits, services, discours client.
- Piloter la mise en œuvre des solutions.
- S'assurer de la cohérence de l'expérience cross-canal.

3 - Piloter la performance de l'exécution

- Piloter l'écoute client dans un objectif d'amélioration permanente.

- Collecter et gérer les données : Data Management Platform.
- Choisir les KPI appropriés.

4 - Porter la voix du client

- Sensibiliser tous les collaborateurs à la culture client.
- Développer les outils de communications internes utiles.
- Communiquer et engager en interne pour faire progresser l'expérience client.

Méthode pédagogique :

- Méthodes d'« Accelerated Learning » basé sur l'apprentissage actif, sur la pratique, et les résultats de l'apprentissage.
- Présentation en vidéo-projecteur avec support de cours correspondant, Exercices, Ateliers, Cas pratiques.
- Théorie : 50% - Pratique : 50%

Améliorer la qualité de service sur le parcours client

Fidéliser grâce à une expérience client enthousiaste

2 jours (14h)

Présentiel ou à distance

+ accès au LearningHub

Réf. UF-05-47

Niveau : Fondamental

Objectifs professionnels

- Construire son parcours client et un plan d'amélioration pour renforcer l'expérience client.
- Appliquer des outils opérationnels.

Pour qui

- Directeur, responsable qualité, responsable de l'expérience client, responsable marketing, responsable relation client, connaissant les principes des systèmes de management de la qualité.

Programme

1 - Les enjeux de la qualité perçue et de l'expérience client

- Le périmètre de l'expérience client sur le parcours du client.
- De la qualité attendue à la qualité perçue : viser l'enthousiasme des clients.

2 - Décrire le parcours client

- Dessiner le parcours client, repérer les moments de vérité.
- Raisonner multicanal et personae.

- Relier le parcours client aux processus de l'entreprise.
- Associer à chaque étape clé, les attentes des clients et ses "émotions".
- Sécuriser le parcours, établir le plan de prévention.

3 - Améliorer la satisfaction des clients sur son parcours

- Mesurer la qualité perçue.
- Définir des objectifs de progrès, formaliser son plan d'action.
- Optimiser les relations avec le client sur le parcours.
- Faire face au client mécontent, gérer les réseaux sociaux.

- Identifier les attentes de séduction. Créer un avantage concurrentiel.

4 - Enchanter les clients

- La mission de l'entreprise.
 - Créer le scénario idéal.
 - Sécuriser le client - prévoir le pire pour donner le meilleur.
- Next - Put into practice at work
- Un outil pour construire votre parcours client et une activité personnalisée qui vous permettra de transposer en situation de travail.

Méthode pédagogique :

- Méthodes d'« Accelerated Learning » basé sur l'apprentissage actif, sur la pratique, et les résultats de l'apprentissage.
- Présentation en vidéo-projecteur avec support de cours correspondant, Exercices, Ateliers, Cas pratiques.
- Théorie : 50% - Pratique : 50%

Optimiser l'expérience client grâce au digital

CX design, améliorer le parcours client

2 jours (14h)

Présentiel ou à distance

- + certification en option
- + accès au LearningHub

Réf. UF-05-48

Niveau : Fondamental

Objectifs professionnels

- Améliorer l'expérience client et renforcer l'engagement.

Pour qui

- Responsable marketing et commercial.
- Responsable communication.
- Responsable expérience client.

Méthode pédagogique :

- Méthodes d'« Accelerated Learning » basé sur l'apprentissage actif, sur la pratique, et les résultats de l'apprentissage.
- Présentation en vidéo-projecteur avec support de cours correspondant, Exercices, Ateliers, Cas pratiques.
- Théorie : 50% - Pratique : 50%

Programme

1 - Comprendre l'impact du digital sur les clients

- L'impact du digital sur le parcours client et les points de contact.
- Des 4P aux 7P : un marketing plus relationnel et émotionnel.
- Différencier expérience client et expérience utilisateur.
- Identifier toutes les composantes de l'expérience client.

2 - Utiliser le potentiel du digital

- Les choix de stratégie en termes d'expérience client.

- La co-construction de nouvelles expériences clients : les plateformes communautaires.
- La digitalisation du point de vente, l'expérience client cross-canal, les outils digitaux.

3 - Construire une nouvelle expérience client

- Mettre le client au cœur du dispositif :
 - les insights clients, physiques et digitaux,
 - la carte d'empathie,
 - les personas.

- Définir les étapes du parcours client.
- Identifier les moments de vérité et les irritants.
- Décrire et prioriser les services et fonctionnalités.
- Valider la cohérence de la réponse aux attentes clients : modéliser un scénario pertinent.

4 - Piloter l'expérience client

- Les KPIs à définir.
- Datas (CX, Net Promoter Score, ...) et tableaux de bord.
- La définition d'une road map UX.

Hotline - Helpdesk : réussir ses prises d'appels

Apporter une assistance professionnelle et rassurante

2 jours (14h)

Présentiel ou à distance

- + accès au LearningHub

Réf. UF-05-49

Niveau : Fondamental

Objectifs professionnels

- Conduire un appel d'assistance avec méthode.
- Développer des comportements proches des clients.
- Maîtriser les situations difficiles fréquentes en hotline.

Pour qui

- Hotliner d'assistance aux utilisateurs, technicien de help-desk, responsable de maintenance, collaborateur SAV, ayant des contacts par téléphone avec la clientèle.

Méthode pédagogique :

- Méthodes d'« Accelerated Learning » basé sur l'apprentissage actif, sur la pratique, et les résultats de l'apprentissage.
- Présentation en vidéo-projecteur avec support de cours correspondant, Exercices, Ateliers, Cas pratiques.
- Théorie : 50% - Pratique : 50%

Programme

1 - S'adapter aux besoins du client demandeur d'assistance

- Déjouer les pièges du téléphone.
- Distinguer attentes techniques et relationnelles des clients.
- Savoir traiter les deux attentes des clients.

Atelier pratique : la communication au téléphone.

2 - Traiter efficacement la demande d'assistance du client

- Réussir la prise de contact : trouver les mots qui instaurent la confiance.
- Poser les questions pertinentes pour diagnostiquer la demande.
- Se centrer sur l'essentiel et la recherche de solutions.

- Expliquer la solution ou la marche à suivre avec efficacité.

- Clore l'entretien en laissant une "dernière bonne impression".

Atelier pratique : construction de son guide d'appel.

3 - Développer une relation de service remarquable

- Personnaliser la relation : écoute active et reformulation.
- Se mettre à la place de son client et le rassurer.
- Éviter les comportements qui pénalisent la relation.
- Gérer efficacement les remarques déplaisantes du client.

Mises en situation : diagnostiquer un problème, apporter la solution.

4 - Traiter les situations difficiles à la hotline

- Accompagner à distance une manipulation technique.
 - Comment procéder quand la demande du client ne peut être satisfaite de suite.
 - Savoir dire non à une demande tout en préservant la relation.
 - Recevoir les critiques.
 - Faire face à l'agressivité et à la pression de certains clients.
- Entraînements sur les cas difficiles des participants.**

Traiter les réclamations clients avec succès

E-mail, téléphone, courrier, transformer un client mécontent en client fidélisé

2 jours (14h)

Présentiel ou à distance

+ accès au LearningHub

Réf. UF-05-50

Niveau : Perfectionnement

Objectifs professionnels

- Apporter des solutions satisfaisantes à chaque réclamation.
- Argumenter les solutions pour fidéliser les clients.
- Adapter son comportement aux différents canaux.

Pour qui

- Tout collaborateur amené à traiter les réclamations clients : SAV, ADV, téléconseillers des centres d'appels, commerciaux, et leurs responsables.

Programme

1 - Traiter chaque réclamation pour fidéliser le client

- Les attentes du client réclamant.
 - La dimension émotionnelle.
 - Choisir le canal le plus adapté.
- Atelier : si j'étais le client.**

2 - Construire et argumenter une solution satisfaisante

- Mener, sans le subir, l'entretien.

- Faire baisser la tension.
- S'entendre sur l'objectif.
- Négocier une solution.

Training : traiter une réclamation.

3 - Faire la différence par ses comportements relationnels

- Rester maître de soi.
- Faire face à l'agressivité ou la manipulation des clients.
- Personnaliser la relation.

Mise en situation : oser dire.

4 - Optimiser la qualité des réponses écrites à la réclamation

- Analyser la réclamation.
- Répondre avec le plan P.P.F.
- Alléger le style.

- Rédiger un courrier électronique.
- Application sur les écrits stagiaires.**

5 - Contribuer à l'amélioration de la qualité de service

- Remonter les réclamations.
- Alerter d'un dysfonctionnement.

Méthode pédagogique :

- Méthodes d'« Accelerated Learning » basé sur l'apprentissage actif, sur la pratique, et les résultats de l'apprentissage.
- Présentation en vidéo-projecteur avec support de cours correspondant, Exercices, Ateliers, Cas pratiques.
- Théorie : 50% - Pratique : 50%

Traiter efficacement les appels clients difficiles

Garder la maîtrise de soi et le contrôle face à l'agressivité des clients

2 jours (14h)

Présentiel ou à distance

+ accès au LearningHub

Réf. UF-05-51

Niveau : Perfectionnement

Objectifs professionnels

- Comprendre les mécanismes de l'agressivité.
- Gérer ses propres peurs.
- Acquérir des méthodes et des réflexes pour traiter tout type d'appel difficile.

Pour qui

- Assistant(e) commercial(e) ADV, téléconseiller, hotliner, toute personne devant affronter des interlocuteurs agressifs au téléphone.

Programme

1 - Les clés de l'efficacité relationnelle avec le client

- Les attentes du client mécontent.
- Les 4 étapes de l'entretien.

Atelier : analyse des appels difficiles des participants.

2 - Apaiser la relation client

- Identifier ses comportements "refuge" en cas de tension.
- Repérer les émotions en jeu.

- Se recentrer sur l'objectif.

Micro-situations.

3 - Gérer l'agressivité du client

- Se sentir concerné, et non visé.
- Intervenir et trouver le ton juste.
- Écouter pour calmer le jeu.

Entraînement sur cas réels.

4 - Travailler la confiance en soi

- Reconnaître ses forces et celles des autres.
- Dire NON et s'affirmer en douceur.
- Traiter un appel offensant ou injurieux avec calme et fermeté.

Entraînements à dire NON.

5 - Conserver une présence positive au quotidien

- Se ressourcer après un appel difficile.

- Créer ses propres outils de gestion des cas difficiles.

Exercices de respiration.

Plan d'actions personnel.

Méthode pédagogique :

- Méthodes d'« Accelerated Learning » basé sur l'apprentissage actif, sur la pratique, et les résultats de l'apprentissage.
- Présentation en vidéo-projecteur avec support de cours correspondant, Exercices, Ateliers, Cas pratiques.
- Théorie : 50% - Pratique : 50%

Faire face à l'agressivité et aux incivilités clients

Outils et comportements pour gérer l'agressivité client au quotidien

2 jours (14h)

Présentiel ou à distance

+ accès au LearningHub

Réf. UF-05-52

Niveau : Perfectionnement

Objectifs professionnels

- Mieux se connaître face à l'agressivité des clients.
- Acquérir les outils de communication appropriés.
- Récupérer sa sérénité après une incivilité.
- Prévenir et anticiper l'escalade.

Pour qui

- Tous professionnels travaillant en face-à-face avec les clients/le public.

Programme

1 - Mieux comprendre l'agressivité dans les relations avec les clients

- Nommer les situations d'agression : de l'incivilité à la violence du client.
- Identifier les facteurs d'agressivité : individuels, sociaux, commerciaux.
- Observer son propre vécu et celui du client face à l'agressivité : perceptions et émotions ; représentations et opinions.

2 - Faire face à une situation d'incivilité : la méthode ERIC

- Écouter et entendre le message : la désescalade.
- Récapituler les éléments pertinents à prendre en compte.

- Reformuler ce qui pose problème pour "calmer le jeu".
- Impliquer son interlocuteur dans la recherche de solutions.
- Confirmer les décisions.

3 - Conserver et retrouver son calme lors d'une situation client difficile

- Conserver sa stabilité émotionnelle :
 - respiration et posture.
- Savoir faire appel à des tiers.
- Oser communiquer, en parler : débriefing avec soi-même, sa hiérarchie, ses collègues.

4 - Prévenir les risques d'incivilité clients et mieux les anticiper

- Répertoire des situations qui suscitent insatisfaction et colère.
- Les micro-signaux précurseurs d'une manifestation d'incivilité.
- Agir pour prévenir : les outils.
- Utiliser la force de l'équipe pour gérer les incivilités clients.

Méthode pédagogique :

- Méthodes d'« Accelerated Learning » basé sur l'apprentissage actif, sur la pratique, et les résultats de l'apprentissage.
- Présentation en vidéo-projecteur avec support de cours correspondant, Exercices, Ateliers, Cas pratiques.
- Théorie : 50% - Pratique : 50%

Relancer les factures pour accélérer les encaissements

Entraînement intensif et personnalisé à la relance téléphonique

2 jours (14h)

Présentiel ou à distance

+ accès au LearningHub

Réf. UF-05-53

Niveau : Fondamental

Objectifs professionnels

- Accélérer les encaissements par une démarche rigoureuse.
- Préserver et développer la relation commerciale.
- Renforcer la relation client en gérant les litiges.
- Faire face aux situations difficiles, engager le client à agir.

Pour qui

- Chargé de relance, assistant(e) comptable, ADV.

Programme

1 - Valoriser les relances

- Améliorer la trésorerie.
- Crédibiliser son entreprise.
- Collaborer avec les vendeurs.
- Résoudre les litiges.

2 - Cadre juridique de la relance

- Lois sur les délais de paiement, peut-on refuser de vendre, bloquer les livraisons ?
 - mises en situation juridique.

3 - Préparer l'entretien téléphonique

- Définir et planifier ses priorités d'action.
- Élaborer sa fiche de relance.
- Les différents niveaux de relance.

4 - S'entraîner à la relance téléphonique

- Régler sa voix : volume, débit, intonation.
- Structurer son entretien, 4 C : contact, comprendre, convaincre, conclure.
- Expressions positives et à éviter.
- Formules "coussin" pour amortir la nécessaire directivité.

5 - Bien réagir dans les cas difficiles

- Maîtriser un client bavard.
- Répondre au client agressif.
- Éviter de déclencher l'agressivité.
- Savoir dire non et préserver la relation : DESC.

6 - Négocier un accord

- Définir son objectif et ses marges de manœuvre.
- Contrepartie à une concession.
- Indiquer les conséquences en cas de désaccord. Cas : négocier un accord.

7 - Utiliser l'écrit

- Utiliser l'écrit à bon escient.
- Conseils de rédaction, termes.

Méthode pédagogique :

- Méthodes d'« Accelerated Learning » basé sur l'apprentissage actif, sur la pratique, et les résultats de l'apprentissage.
- Présentation en vidéo-projecteur avec support de cours correspondant, Exercices, Ateliers, Cas pratiques.
- Théorie : 50% - Pratique : 50%



INSTITUT DE FORMATION
PROFESSIONNELLE PRIVÉ
AGRÉÉ PAR L'ÉTAT N°489

Expressions Depuis 1996
The Technology Institute

”

Nous proposons des formations sur mesure pour les entreprises, couvrant tous les secteurs d'activité, avec des professeurs expérimentés. Ces formations peuvent être dispensées à l'école, directement sur site ou même en ligne, selon les besoins spécifiques de l'entreprise. En collaborant étroitement avec ces dernières, nous concevons des programmes adaptés aux exigences du marché et axés sur les objectifs professionnels des employés.

Notre approche flexible et personnalisée garantit une transmission efficace des connaissances et des compétences, contribuant ainsi à renforcer les capacités et la compétitivité de nos partenaires commerciaux.

Contactez-nous :

Entreprises@ecole-expressions.com
ecole-expressions.com

+213 (0) 555 725 073

+213 (0) 798 580 418

Lot Amyoud, Nouvelle ville Tizi Ouzou
(Du côté du 2ème portail UMMTO
Campus Bastos)

