Techniques de prospection, vente, négociation et suivi clients

Arnaud LOZINGUEZ
Responsable pédagogique

Contexte

La formation sur mesure **Techniques de prospection, vente, négociation et suivi clients** vise à augmenter le portefeuille client, à mieux vendre, et booster son chiffre d'affaires, grâce à une préparation optimale des négociations et un suivi de qualité qui fidélisera la clientèle. Des scénarios évolutifs basés sur des cas pratiques provenant du monde des entreprises locales sont soumis aux apprenants tout au long de la formation.

Objectifs

Au terme de la formation, le participant sera à même de :

- Préparer et mener sa négociation
- Connaitre les techniques d'argumentation et de valorisation de son offre pour défendre ses marges
- Connaitre les attitudes à adopter face aux clients
- Faire preuve de professionnalisme face aux clients.
- Les objectifs induits : augmenter le chiffre d'affaires et fidéliser la clientèle.

Public

Commerciaux

Prérequis

Pas de prérequis.

Durée

15 heures de formation réparties en 5 demi- journées de 3h, de 13h30 à 16h30

Contenu

1ère partie	**Préparer sa négociation**
Objectif	**Définir les acteurs en présence**
Contenu	• Leurs points forts et leurs points faibles • Leurs besoins et leurs objectifs • La concurrence • Connaissance du produit • Fixer ses objectifs • Définir sa stratégie
Déroulé pédagogique	Les apprenants seront mis en situation de négociation simple pour repérer les pratiques efficaces, par le biais de jeux de rôle.

2ème partie	**Augmenter son portefeuille client**
Objectif	Maitriser les techniques de prospection
Contenu	• Avoir le bon timing • La prise de contact, l'accroche • La maîtrise de sa voix • Le script commercial • Les catalyseurs de décisions • La prise de congé
Déroulé pédagogique	Mise en pratique, à partir des cas concrets étudiés, les apprenants devront diriger une vente de la prise de contact client au closing

3ème partie	**Vendre avant de négocier**
Objectif	Connaitre les techniques de vente
Contenu	• Identifier les différentes étapes du processus de vente • Les motivations d'achats • Les différentes techniques de vente (FARP, SONCAS, SBAM++...) • Les ventes complémentaires • Valoriser son prix sans le justifier • Limiter les concessions, remises
Déroulé pédagogique	Etudes de cas concrets, analyses des différents cas proposés, et mise en application des techniques étudiées.

4ème partie	**Bien gérer sa relation client.**
Objectif	Améliorer, personnaliser et humaniser la relation avec le client
Contenu	• Adopter un état d'esprit constructif. • Adopter la bonne attitude • Clarifier le cahier de charges. • Soigner la relation au long cours.
Déroulé pédagogique	L'apprenant découvrira les méthodes de fidélisation par le biais d'un questionnaire et d'une discussion ouverte.

5ème partie	**Fidélisation de la clientèle**
Objectif	Connaitre les outils de fidélisation de la clientèle
Contenu	• Le suivi client (fiches clients, carte de fidélité, OP commerciale, mailing...) • L'utilisation des réseaux sociaux. • La disponibilité, réactivité • La gestion des réclamations

5ème partie	Fidélisation de la clientèle
Déroulé pédagogique	Création d'un e-mailing promotionnel et d'une fiche de suivi client. Mise en situation d'une gestion de réclamation.

Remarques :

- Aucune répartition horaire précise ne pourra être fournie (par rapport aux parties de la formation citée ci-dessus) car cela dépendra de l'avancée des participants dans la compréhension des informations transmises, au travers de nombreuses mises en situation et exercices proposés.
- Le contenu de formation présenté ci-dessus est traité dans son intégralité. Cependant certaines parties sont plus ou moins approfondies suivant le rythme d'apprentissage des participants.

Moyens pédagogiques

DOCEO Formation dispose de licences complètes de Microsoft 365 : Word, Excel, Powerpoint, Outlook, etc. Nos PC sont équipés de Windows 10 et Windows 11.

DOCEO Formation utilise des **écrans interactifs de 55'' et 65''** dans ses salles de formation. *Ces écrans remplacent les vidéoprojecteurs et permettent différents types d'interactivités avec les stagiaires*.

DOCEO Formation dispose d'un parc d'ordinateurs portables, mis à la disposition des participants durant la formation. Pour les formations dans les îles : 1 jeu d'ordinateurs déplaçables dédiés aux formations hors de Papeete.

Le réseau interne de DOCEO Formation est relié à Internet par la fibre Haut débit.

Evaluation - Attestation - Certification

Une attestation de suivi de formation sera remise à chaque participant ayant suivi l'intégralité de la formation.
Une évaluation à chaud de fin de formation sera remise par DOCEO et complétée par chaque participant.
Un bilan nominatif évaluant le contrôle des connaissances sera remis à l'entreprise de chaque participant à l'issue de l'action de formation.

Les PLUS DOCEO

- Doceo met à la disposition des participants tous les exercices réalisés ainsi que les contenus de cours. Ces documents sont téléchargeables via un lien Internet personnalisé.