

2 ou 3 jours



Public concerné

- Tout salarié **exerçant des fonctions techniques** (consultants, ingénieurs, chefs de projets, etc.) **et étant amené à développer une démarche commerciale dans le cadre de son expertise.**

Pré-requis

- Avoir une relation avec les clients depuis 2-3 ans.
- Pour les formations Intra : avoir déterminé avec notre équipe les attentes et le contexte particulier de l'entreprise en amont de la formation.

Modalités

- INTER ou INTRA à partir de 4 participants.
- Lieux : IDF et Province.
- Pour toute demande de formation en INTRA : nous réalisons une prise de brief en amont afin d'adapter le message à votre contexte spécifique.
- Les adhérents du Fafiec peuvent bénéficier d'une possibilité de financement à 100% dans le cadre des « actions collectives de branche » dans la limite des fonds mutualisés disponibles et après étude de la demande par les conseillers Fafiec.
- Les critères de prise en charge sont sur le site www.fafiec.fr
- Autre financement : nous consulter.

Professionaliser sa démarche commerciale

Contexte et Objectif de la formation

Les collaborateurs des entreprises adhérentes du Fafiec disposent d'une forte expertise dans leurs secteurs et métiers, cependant ils doivent **développer une attitude et une démarche "commerciale" proactive auprès de leurs clients** pour se différencier dans un monde hautement concurrentiel. Tout collaborateur en contact direct avec les clients a de facto des **rôles de représentation**.

Nous avons identifié trois rôles fondamentaux de représentation à incarner afin de valoriser l'image de son entreprise : un rôle d'ambassadeur de son entreprise, un rôle de conseiller du client, et un rôle de partenaire commercial. Cette formation prend en compte ces 3 rôles dans des modules spécifiques.

Pour bien choisir la formation qui vous convient : nous avons distingué deux situations typiques des sociétés de services - conseil, informatique, événementiel, ingénierie etc. - selon le périmètre de la fonction occupée par le collaborateur :

- **Soit le collaborateur doit œuvrer en tant que « partenaire du commercial » en charge du compte client, en détectant des opportunités d'affaires** qui seront ensuite transformées par le commercial.
- **Soit le collaborateur participe au développement du chiffre d'affaires et agit comme « partenaire du client », en déroulant directement le processus de vente et de suivi.** Ce dernier cas est notamment celui des consultants qui commencent à prendre en charge un portefeuille d'affaires.

Nous vous proposons :

Un tronc commun de 2 jours intitulé « Professionaliser la démarche commerciale des non commerciaux », qui apporte une culture commerciale opérationnelle pour assumer efficacement les rôles d'ambassadeur, de conseiller du client et de partenaire du commercial.

Une journée optionnelle d'entraînement intitulée « Sensibilisation à la négociation » destinée plus particulièrement aux collaborateurs directement en charge d'affaires.

Contenu jour 1 et 2

Phase 1 Accroche : être un ambassadeur de son entreprise

- Objectifs fondamentaux de l'accroche : mettre en confiance, intéresser, rassurer.
- Comprendre l'écosystème des affaires.
- Identifier les « images mentales » sur la vente.
- Comprendre les contraintes du client : le processus AIDER (Accroche,



Professionaliser sa démarche commerciale (page 2/2)

Moyens :

- Une salle de grand groupe.
- Un vidéo projecteur ou écran plat
- Deux paper-board et une unité vidéo.
- Un espace détente.
- Une connexion Wi-Fi.
- Accueil café.

Méthodes pédagogiques

Une alternance d'apports théoriques et de séquences jouées et débriefées. Des exercices individuels et collectifs sur les concepts théoriques.

Un support pédagogique complet ainsi que cinq fiches synthétiques imprimées (format carte postale) sur les points clés sont remis aux participants.

Intervenants

Ils ont occupé des fonctions commerciales et de Direction commerciales en B to B service; ils sont consultants – formateurs en entreprise depuis 5 à 15 ans et accompagnent des publics de Consultants, directeurs projets, chefs de projets, ingénieurs, techniciens et des publics de Dirigeants dans des actions de formation, de conseil et de coaching.

Leur capacité d'écoute et leurs compétences pédagogiques ont été saluées par les adhérents du Fafiec.

Les adhérents ont en effet plébiscité cette formation avec plus de 700 collaborateurs formés par notre équipe en 2009 !

Nos salles en Ile de France

9, rue Castérès 92 110 Clichy
Métro ligne 13 Mairie de Clichy ou station de train Clichy Levallois.

Ou 43 rue du Caire 75 002 Paris
Métro lignes 3/4/8/9. Sentier, Réaumur Sébastopol, Bonne nouvelle.

Références de stage à rappeler dans le cadre d'une DPEC Fafiec

- Sur 2 jours: TR0572EVO002
- Sur 3 jours: TR0572EVO012

Identification, Démonstration, Economie, résolution)

- Outils : le pitch personnel, la présentation synthétique et exhaustive des activités de son entreprise
- Entraînements: simulation d'Accroches clients

Phase 2 Identification : faire émerger les attentes et besoins

- Savoir détecter et diagnostiquer les opportunités commerciales : évaluer les projets à venir et approfondir la compréhension du contexte du client et ses enjeux.
- La boîte à outils de « l'Identification » : observer, écouter, faire parler ; les motivations d'achat ; l'entonnoir de questions, l'écoute active et la reformulation, l'empathie, formaliser et valider le besoin et le cahier des charges.
- Entraînements: simulation d'Identification clients : circuit de décision, appel d'offre à venir, ...

Phase 3 Démonstration : agir en conseiller du client pour convaincre

- Apprendre à valoriser une offre de prestation dans une optique centrée sur le client. Outils : les 4 preuves (témoignage client, histoire, données chiffrées, démonstration).
- Apprendre à co-construire la vision d'un projet naissant et valider les étapes avec le client.

Les bases de l'argumentation et du traitement des objections : argumenter en termes de valeur d'usage ...

- ... non limitée aux aspects techniques. construire un argument et le défendre ; le Trident.
- Connaître les méthodes de traitement des objections : accueil, reformulation adoucie, ballon d'essai et clôture. Typologie des objections ; réponses appropriées ; exercices.

Contenu jour 3

Phases 4 & 5 : Economie et Résolution : conclure. Agir en partenaire du client

- Maîtriser le concept de triangle des affaires. La logique de la négociation : les 4 quadrants. Accepter le jeu des concessions et contreparties en négociation. Les techniques de présentation et de défense du prix. Savoir repérer les signaux d'achat et clôturer en mode Résolution.
- Le réseau pour professionnaliser sa relation client.
- Apprendre à gérer les crises et conflits : comprendre les origines des conflits. ; les différents types de conflits. Traitement approprié en 5 étapes. Transformer un conflit en une opportunité d'affaire. Préserver la relation en s'affirmant : utiliser l'assertivité pour faire valoir, demander, refuser, et parvenir à un consensus sans dégrader la relation et sans agressivité.
- Mise en situation (jeux de rôle)