

# Tous Vendeurs: Formation commerciale pour Personnels non commerciaux

*Comment tous les collaborateurs de l'entreprise peuvent contribuer à son développement*

**Durée:** 7.00 heures (1.00 jours)

## Profils des stagiaires

- Assistants, exploitants, supports techniques
- Personnels après-vente, d' accueil
- Responsables de services, en relation opérationnelle avec les clients

## Prérequis

- Aucun

## Objectifs pédagogiques

- Détecter de nouveaux besoins chez ses clients
- Obtenir des informations stratégiques et utiles au développement du CA
- Décliner l' offre globale de l'entreprise
- Appliquer les méthodes basiques de l'entretien commercial : découverte, argumentation, reformulation, traitement des objections, passage de main.

## Contenu de la formation

- « Passer à l' action »
  - Démystifier l'acte de vente : « les marchés sont des conversations » : tenants et aboutissants de la vente
  - La prise de pouvoir du client : Internet, modification des parcours d'achats
  - Tous vendeurs : les bonnes raisons de développer un tel programme. Enjeux dans le parcours client
- Mieux se connaître pour mieux communiquer
  - Décrypter ses attitudes face à un client
  - Test de Chalvin et auto-diagnostic : développer son assertivité
  - Savoir communiquer avec empathie
- Savoir détecter les potentiels business
  - Engager une conversation à valeur ajoutée avec le client.
  - Capter et comprendre les signaux faibles dans l'entretien : repérer les insights dans la communication verbale et non verbale.
  - Transposer la conversation sur le terrain des besoins additionnels et intégrer les premiers réflexes de questionnement : boîte à outils et bonnes pratiques.
- Connaître son entreprise, ces produits et services, son offre
  - Redécouvrir les offres et les savoir-faire de son entreprise
  - Savoir qui fait quoi
- Se fixer un objectif intermédiaire : chiffres, montant, contact...
  - Comprendre et s'approprier la découverte des besoins : Ecoute active, Reformulation
  - Argumenter utilement et simplement autour de l'offre de l'entreprise.
  - Traiter les objections
  - Sortir de l'entretien par un accord consensuel ou un engagement réciproque

# COGNITING

410, route de Ronzières

69620 Ternand

Email: gchanson@cogniting.fr

Tel: 0660521955



SMART BUSINESS & TRAINING SOLUTIONS

## Organisation de la formation

### Equipe pédagogique

Gilles Chanson

### Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets
- Quiz en salle
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.

### Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaires d'évaluation de la formation.

## Tarifs 2022

- En intra-entreprise : **1645 € HT / jour / groupe.**