CATALOGUE

FORMATIONS COMMERCIALES

Evolearning 1400 rue D'Avelette 62232 ANNEZIN
SIRET 830 868 691 00023
Version 3 / SEPTEMBRE 2023

DEFENDRE SON PRIX

Objectif : Adopter la posture et le relationnel qui permettent de résister aux pressions du client et de défendre ses prix.

Compétences opérationnelles visées :
Mener à bien des négociations complexes.

Public : Commerciaux

Niveau : Perfectionnement

Pré-requis : Aucun

Modalités de Formation : Présentiel

Validation de la formation : Attestation formation

Contenu : Rétablir le rapport de force acheteur-vendeur
Convaincre avant de négocier Maîtriser l'entretien : hiérarchiser vos objectifs et vos solutions Rappel du déroulé d'une vente gagnante
L'impact économique d'une remise
Rappel : qu'est-ce que la marge et comment la calculer
Les répercussions économiques d'une remise, pour l'entreprise
Savoir valoriser votre approche financière et rendre le prix incontestable
Quand présenter le prix ?
Comment le présenter ?
Comment parler des frais annexes pour prévenir toute contestation ultérieure ?
Comment :

-sortir du prix pour vendre les avantages
-résister à la pression par le traitement des objections
-présenter une solution globale attractive

- La vente du prix : la transformation du prix en avantages et bénéfices

Un positionnement service « apporteur de solutions »
Une écoute et un questionnement adapté pour un traitement efficace des objections
Répondre au : « C'est trop cher »
Conclure un accord gagnant/gagnant
La bonne démarche : la recherche d'un accord à partir des points de résistance la proposition de concessions en échange de contreparties le respect des règles de l'entreprise et de sa politique commerciale savoir dire non et reprendre les arguments clés de son offre obtenir un engagement et s'engager soi-même

Méthode pédagogique :
Alternance d'apports théoriques et pratiques :

- Exposés théoriques et apport d'expérience du formateur
- Travaux en sous-groupes et exercices
- Mises en situation par le moyen de jeux de rôles

Modalités d'évaluation :
L'évaluation est réalisée tout au long de la formation via des Quizz et le visionnage/Commentaires de vidéos erreurs

Durée/Date : 1jour / à convenir selon les inscriptions

Lieu : A convenir selon les inscriptions

Intervenant : Sylvie Salmon

Nombre minimum de participants : 1

Nombre maximum de participants : 10

Coût : 1100 €

Accessibilité aux personnes handicapées : Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Si vous êtes tel est votre cas et que vous souhaitez suivre cette formation, vous pouvez contacter notre référente handicap (Sylvie Salmon 06 19 19 19 36 13 / evolearning@orange.fr). Les possibilités d'aménagement de la formation pour en faciliter le suivi seront étudiées.

Taux de satisfaction de cette formation : 9.42

Contacts inscription : evolearning@orange.fr

Notre organisme s'engage à vous répondre dans un délai de 72 heures. Nous faisons en sorte de vous proposer la date de début de formation la plus conforme à vos besoins et contraintes

LA VENTE EMOTIONNELLE

Objectif : Améliorer l'approche commerciale

Compétences opérationnelles visées :
Développer une relation qui facilite la vente, établir l'offre la plus intéressante pour le client.

Public : Vendeurs

Niveau : Perfectionnement

Pré-requis : Aucun

Modalités de Formation : Présentiel

Validation de la formation : Attestation formation

Contenu :
- Le déroulé de vente parfait : les 8 étapes
- Définition est explication de la vente émotionnelle
- L'importance de l'accueil et de la relation de confiance d'un client
- Les facteurs de la décision d'achat
- Les bonnes questions à poser aux clients
- Convaincre les clients par une argumentation efficace
- Finaliser l'entretien de vente et prendre congé du client

Méthode pédagogique :
Alternance d'apports théoriques et pratiques :
- Exposés théoriques et apport d'expérience du formateur
- Travaux en sous-groupes et exercices
- Mises en situation par le moyen de jeux de rôles

Modalités d'évaluation :
L'évaluation est réalisée tout au long de la formation via des Quizz et le visionnage/Commentaires de vidéos erreurs

Durée/Date : 2 jours / à convenir selon les inscriptions

Lieu : A convenir selon les inscriptions

Intervenant : Sylvie Salmon

Nombre minimum de participants : 1

Nombre maximum de participants : 10

Coût : 2200 € (hors frais de déplacement)

Accessibilité aux personnes handicapées : Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Si vous êtes tel est votre cas et que vous souhaitez suivre cette formation, vous pouvez contacter notre référente handicap (Sylvie Salmon 06 19 19 19 36 13 / evolearning@orange.fr). Les possibilités d'aménagement de la formation pour en faciliter le suivi seront étudiées.

Taux de satisfaction de cette formation : 8,15

Contacts inscription : evolearning@orange.fr

Notre organisme s'engage à vous répondre dans un délai de 72 heures. Nous faisons en sorte de vous proposer la date de début de formation la plus conforme à vos besoins et contraintes

ATC : Optimiser la prospection et perfectionner les outils managériaux

Objectif : Optimiser et pérenniser la démarche prospection. Perfectionner les outils, les méthodes et les actions managériales auprès des itinérants

Compétences opérationnelles visées :

Développer les transferts de compétences entre les membres d'une équipe

Public : Manager ATC et son équipe

Prés- requis : Aucun

Niveau : Perfectionnement

Modalités de Formation : Présentiel

Validation de la formation : Attestation formation

Contenu :

Phase 1 :
Les actions de management (avec outils et rituels) existants
Comment les optimiser ? Les enrichir ?
Quid des portefeuilles ATC et des clients non mouvementés par eux ?
Principe du portefeuille client dédié à la vente interne avec des objectifs de conquête de part de marché.
Exemples sur la conquête de part de marché des « clients prospects » des portefeuilles ATC.
Mettre en exergue les encours des clients « non consommés », et les relier avec les potentiels d'achats des clients.

Phase 2 :
Comment aborder la prospection des ATC ?
Les sources, la préparation du rendez-vous, les bons comportements à mettre en œuvre, les suites et le suivi du rendez-vous.
Comment s'adapter aux différentes cibles : Menuisier agenceur -Charpentier Méthodologie

Phase 3 :
Inclure la Vente interne : « rabatteur » de clients potentiels pour les ATC ou « détecteurs » de clients à développer.
Guide des bonnes questions à poser de façon systématique

Méthode pédagogique :

- visionnage de vidéos avec quiz
- Jeux de rôles sur cas concrets
- Travaux en sous-groupes et exercices
- Exposés théoriques et apport d'expérience du formateur

Mise en situation : Cas concrets qui posent problèmes issus de votre réalité pour plus de cohésion, de lien, d'efficience de service au client.
Des vidéos et cas pratiques.

Modalités d'évaluation :

L'évaluation est réalisée tout au long de la formation via des Quizz et le visionnage/Commentaires de vidéos erreurs.

Durée/Date : 1jour / à convenir selon les inscriptions

Lieu : A convenir selon les inscriptions

Intervenant : Francois DESCAMPS

Nombre minimum de participants : 1

Nombre maximum de participants : 10

Coût : 1100 €

Accessibilité aux personnes handicapées : Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Si vous êtes tel est votre cas et que vous souhaitez suivre cette formation, vous pouvez contacter notre référente handicap (Sylvie Salmon 06 19 19 19 36 13 / evolearning@orange.fr). Les possibilités d'aménagement de la formation pour en faciliter le suivi seront étudiées.

Taux de satisfaction de cette formation : 9

Contacts inscription : evolearning@orange.fr

Notre organisme s'engage à vous répondre dans un délai de 72 heures. Nous faisons en sorte de vous proposer la date de début de formation la plus conforme à vos besoins et contraintes

Augmenter le taux de concrétisation commercial des vendeurs internes

Objectif : Développer une relation de qualité et Maitriser les étapes de la vente pour finaliser l'entretien de vente.

Public cible : Vendeur sédentaire

Prés- requis : Aucun

Niveau : Perfectionnement

Modalités de Formation : Présentiel

Validation de la formation : Attestation formation

CONTENU et méthode pédagogique

➢ L'accueil

- **Réussir l'entrée en relation avec l'autre et bien accueillir les clients**

  - Avoir une attitude et une efficacité professionnelle : Regard – Sourire – Mimiques – Silences
  - Réussir le premier contact : gestes, voix, message
  - Voix : rythme, articulation, intention
  - Gestuelle : gestes parasites, gestes qui aident à la communication
  - Répondre aux besoins des clients : pratiquer l'écoute active
  - Faire preuve de discrétion
  - Etre positif en toute circonstance

➢ La découverte des besoins et la reformulation

- **Écouter ses clients**
  - L'évolution des attentes du client.
  - Identifier toutes les informations à recueillir sur son client.
  - Saisir toutes les occasions de mieux connaître son client.

- **S'approprier les techniques de questionnement**
  - Se préparer à questionner.
  - Mener une découverte complète de la situation, des besoins du client.
  - Dresser la liste des questions à poser en fonction des produits demandés ou des problématiques du client : Quoi, Qui, Ou, Comment, Combien, et pour Quand.
  - Questionner pour élargir du besoin aux enjeux de la satisfaction client.
  - Questionner pour découvrir des besoins non exprimés.
  - Déterminer les motivations réelles.
  - Reformuler les besoins du client

MISE EN SITUATION
Eentraînement : les questions impliquantes
Micro-situations individuelles en jeu de rôle

➢ L'argumentation

- **Élaborer sa stratégie d'argumentation**
  - Identifier les caractéristiques de l'argumentation.
  - Préparer son argumentaire en faisant corréler les caractéristiques techniques du produit, les questions de découverte et les avantages clients.

- **Convaincre le client avec une offre gagnante**
  - Choisir les mots justes et présenter des arguments percutants.
  - Prendre en compte l'environnement et les enjeux du client.
  - Impliquer le client dans l'argumentation pour remporter l'adhésion.

MISE EN SITUATION
Entraînement à l'argumentation en transformant les caractéristiques techniques en avantages client

➢ Le traitement des objections et la défense du prix

- Adopter une attitude assurée et apaisante
- Pratiquer l'écoute active et creuser jusqu'à identifier précisément la peur qu'exprime le client
- Poser des questions en retour pour faire préciser le contenu des objections
- Répondre par des arguments adéquats
- Travailler sa réactivité pour répondre avec aisance

➢ Les ventes complémentaires

- **Vendre mieux et plus**
  - Proposer et valoriser un produit, un service complémentaire et indispensable (produits finition, entretien, visserie, électroportatif…)
  - Positionner la nouvelle offre par rapport à l'offre en cours

➢ La conclusion

- **Conclure la vente avec succès**

  - Préparer la conclusion : collecter des oui.
  - Aider le client à prendre sa décision.
  - Saisir le bon moment pour conclure : les "feux verts" de la conclusion.
  - Rassurer et engager le client à l'achat

MISE EN SITUATION
Jeu de la persuasion
Micro-situations individuelles en jeu de rôle

METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES

- ✓ Visionnage de vidéos pédagogiques
- ✓ Ressources pédagogiques (vidéos et PDF)
- ✓ Quizz avec scoring
- ✓ Jeux de rôle
- ✓ Construction d'outils et de fiches « mémos – action » pour chaque étape de la vente
- ✓ Cas concrets issus de la réalité quotidienne des vendeurs

Modalité d'évaluation :

L'évaluation est réalisée tout au long de la formation via des Quizz et le visionnage/Commentaires de vidéos erreurs

Durée/Date : 2 journées (14 heures) A convenir selon les inscriptions

Lieu : « A convenir selon les inscriptions »

Intervenant : Sylvie Salmon

Nombre minimum de participants : 1 **Nombre maximum de participants : 10**

Cout : 2200 €

Accessibilité aux personnes handicapées : Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Si vous êtes tel est votre cas et que vous souhaitez suivre cette formation, vous pouvez contacter notre référente handicap (Sylvie Salmon – 06 19 19 36 13 evolearning@orange.fr). Les possibilités d'aménagement de la formation pour en faciliter le suivi seront étudiées.

Contacts inscription/absences : evoleanning@orange.fr

Notre organisme s'engage à vous répondre dans un délai de 72 heures. Nous faisons en sorte de vous proposer la date de début de formation la plus conforme à vos besoins et contraintes

Taux de satisfaction de cette formation / 8.73

LA RELANCE DE DEVIS

Objectif : Améliorer son taux de transformation de devis

Compétences opérationnelles visées :
Être capable de :
• Organiser ses relances
• Maîtriser les techniques de relance

Public : Vendeurs

Niveau : Perfectionnement

Pré-requis : Avoir déjà réalisé des devis – Disposer de devis à relancer (chaque stagiaire vient en formation avec ses devis)

Modalités de Formation : Présentiel

Validation de la formation : Attestation de formation

Contenu :

Définition et distinction
− La réponse à une demande de prix
− La proposition commerciale, le devis, le chiffrage d'un projet client

De la démarche commerciale à la réalisation du devis
−L'accueil : comportement et attitude
−La découverte du « contexte client »
−Comment pré vendre le devis
−Comment conclure face au client et augmenter son nombre de commandes « live »
--
Organiser la relance de devis
− Informations nécessaires
− Procédures internes
− Principes de l'échéancier
− Quand relancer ? Délais
-Les outils numériques de suivi de devis
La relance par téléphone
− Les étapes de l'entretien
− La langue, les mots, les expressions à éviter

− L'argumentaire de relance

– Savoir répondre aux objections et attitudes négatives
– La réponse aux objections les plus courantes
– Comment organiser la validation du devis a la suite du contact téléphonique

Méthode pédagogique :
Exercices pratiques avec relance de devis réels au téléphone (enregistrements et débriefings). Les stagiaires sont invités à venir avec leurs propres devis à relancer afin d'effectuer cette mise en situation

Modalités d'évaluation : Mise en situation

Durée/Date : 1 JOUR / A convenir selon inscription

Intervenant ; Sylvie SALMON

Lieu : A convenir selon inscription

Nombre minimum de participants : 1

Nombre maximum de participants : 10

Cout : 1200 € (hors frais de déplacement)

Accessibilité aux personnes handicapées : Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Si vous êtes tel est votre cas et que vous souhaitez suivre cette formation, vous pouvez contacter notre référente handicap (Sylvie Salmon 06 19 19 36 13 evolearning@orange.fr Les possibilités d'aménagement de la formation pour en faciliter le suivi seront étudiées.

Taux de satisfaction de cette formation : 9.50

Contacts inscription : evolearning@orange.fr

Notre organisme s'engage à vous répondre dans un délai de 72 heures. Nous faisons en sorte de vous proposer la date de début de formation la plus conforme à vos besoins et contraintes