



CATALOGUE

FORMATIONS COMMERCIALES



DEFENSE DE LA MARGE

Les objectifs de la formation

A la fin de la formation, l'apprenant sera capable de :

- **Objectif n°1** Maitriser les stratégies de vente axées sur la valeur ajoutée pour justifier les prix et convaincre les clients.
- **Objectif n°2** Maitriser des compétences en communication persuasives pour vendre la valeur ajoutée des produits ;
- **Objectif n°3** Acquérir les compétences de négociation pour protéger les marges lors des discussions avec les clients.
- **Objectif n°4** Savoir anticiper et gérer aux objections liées au prix

Public : vendeurs sédentaires

Pré-requis : Aucun

Durée de la formation : 1 jour (7 Heures)

Modalités de Formation : Présentiel

Validation de la formation : Attestation Formation

Contenu :

1 : Maitriser les stratégies de vente axées sur la valeur ajoutée pour justifier les prix et convaincre les clients.

- Savoir découvrir les besoins spécifiques des clients. Quels sont leurs objectifs ?
- Savoir identifier les caractéristiques et les avantages unique de vos produits qui apportent une réelle valeur ajoutée au client.
Savoir montrer en quoi votre offre se distingue par ses caractéristiques uniques et ses avantages exclusifs pour le client.
- Savoir proposer des produits complémentaires

2 : Maitriser des compétences en communication persuasives pour vendre de la valeur ajoutée.

- Maitrise de la communication verbale : Utilisez un langage approprié, et expliquez de manière concise et compréhensive pourquoi votre offre apporte de la valeur ajoutée.
- Savoir écouter activement les besoins et les préoccupations des clients.
- Savoir créer des connections émotionnelles.
- Maitriser les compétences en communication non verbale.

3 : Acquérir les compétences de négociation pour protéger les marges lors des discussions avec les clients.

- L'impact des remises sur la marge
- Savoir ne pas baisser immédiatement le prix lors de la négociation.
- Savoir rechercher des alternatives pour satisfaire le client tout en préservant la marge.
- Savoir résister à la pression et proposer des compromis.



4 : La gestion des objections liées au prix.

- Savoir anticiper les objections.
- Savoir préparer les objections et développer des réponses persuasives pour les surmonter.

Méthode pédagogique : Alternance entre apports théoriques et mises situation, travaux en sous-groupes, jeux de rôles, vidéo repère des bonnes pratiques de vente.

Modalités d'évaluation : Réalisées lors des mises en situation

Intervenant : Sylvie Salmon

Nombre minimum de participants : 5

Nombre maximum de participants : 15

Durée de la formation : 1 jour (7 Heures)

Date et lieu : A convenir selon les inscriptions

Coût : 1100 € HT (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 : 9.25 « Maj. » Février 2024

Contacts inscription : evolearning@orange.fr Sylvie Salmon 06 19 19 36 13



LA RELANCE DE DEVIS

Objectif de la formation :

A la fin de la formation, l'apprenant sera capable :

Objectif n° 1 Augmenter le taux de conversion des relances des devis en transformant des prospects en clients.

Objectif n° 2 Maîtriser les techniques et bonnes pratiques de relance avec une communication positive

Objectif n°3 Savoir gérer les objections et répondre aux demandes supplémentaires des clients.

Public : Vendeurs ayant à relancer des devis par téléphone.

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

Durée de la formation : 1 jour 7 heures

Modalités de Formation : Présentiel

Validation de la formation : Attestation de formation

Contenu :

1 Les bases de la relance de devis

- L'importance de la relance devis dans le processus de vente.
- Préparer une relance efficace.
- Les outils et méthodes les plus efficaces pour relancer un devis

2. Maîtriser les techniques de relance.

- La préparation du discours de relance.
- La personnalisation de la relance en fonction du client : La prise de contact et de l'accroche.
- Avoir une communication positive
- Savoir faire parler : l'art du questionnement et de la reformulation, s'assurer de l'adéquation du devis avec les attentes de son interlocuteur.
- Savoir argumenter lors de la relance.
- Obtenir les informations essentielles, (freins à la décision, concurrence en place...) pour ajuster son argumentation et se préparer aux objections

3 Gérer les objections et répondre aux demandes supplémentaires

- Les différentes réactions possibles du prospect lors de la relance.
- Les techniques pour répondre aux objections du prospect et le rassurer.
- Identification des objections courantes et préparation de réponses appropriées.
- Répondre de manière efficace et persuasive pour surmonter les objections et conclure la vente.



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 : Réaliser lors des mises en situation

Intervenant ; Sylvie SALMON

Nombre minimum de participants : 5

Nombre maximum de participants : 15

Durée / date : 1 jour 7 heures à convenir selon les inscriptions

Lieu : A convenir selon les inscriptions

Coût : 1100 € (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 : 10 Maj. Mars 2024

Contacts inscription : evolearning@orange.fr



Augmenter le taux de concrétisation commercial des vendeurs internes

Les objectifs de la formation

A la fin de la formation, l'apprenant sera capable de :

Objectif n°1 Maitriser Les fondamentaux de la relation client

Objectif n°2 Acquérir les techniques de questionnements pour établir l'offre la plus pertinente pour le client.

Objectif n°3 Maitriser les étapes finales de la vente et transformer les visiteurs en acheteurs satisfaits.

Public cible : Vendeur sédentaire

Prés- requis : Aucun

Niveau : Perfectionnement

Modalités de Formation : Présentiel

Validation de la formation : Attestation formation

CONTENU et méthode pédagogique

1 : Maitriser Les fondamentaux de la relation client

- Acquérir les bases de la communication et de la relation client.
- Adopter les bonnes postures

2 : Connaître les besoins du client pour adapter son offre.

- Aller plus loin que la première demande du client
- Les bonnes questions à poser pour recueillir les informations nécessaires pour cerner le projet global du client. (ouvertes, fermées, alternatives) et savoir les utiliser en fonction de la situation.
- Savoir écouter activement pour et analyser les réponses des clients.
- Identifier les besoins explicites et implicites des clients
- Reformuler sa compréhension du besoin.
Training les meilleures questions

3 : Convaincre des bénéfiques de l'offre pour persuader d'acheter.

- Faire passer une émotion positive et savoir utiliser un vocabulaire sensoriel riche
- Personnalisation de l'argumentaire pour répondre aux besoins spécifiques de chaque client, Savoir projeter le client dans son projet



- Construire des arguments percutants et convaincre le client d'acheter en mettant en avant les bénéfices et les avantages des produits.
- Réaliser des propositions et des ventes de produits complémentaires.
- Mener une négociation (objections)

: Conclure la vente pour emporter la commande.

- Identifier les signaux d'achat et savoir quand conclure.
- Technique de clôture de vente pour obtenir l'engagement final du prospect.
- Verrouiller la suite à donner et les engagements mutuels.
- Construire une relation à long terme avec le client en restant disponible et en offrant des services supplémentaires si nécessaire.

Méthode pédagogique : Alternance entre apports théoriques et mises en situation, travaux en sous-groupes, jeux de rôles, vidéo repère des bonnes pratiques de vente, QCM .

Intervenant : Sylvie Salmon

Nombre minimum de participants : 5

Nombre maximum de participants : 15

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

Lieu : « A convenir selon les inscriptions »

Nombre minimum de participants : 1

Nombre maximum de participants : 10

Cout : 2200 € HT 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.

Contacts : inscription/absences : 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

Taux de satisfaction de cette formation : 9.80 « MAJ » septembre 2024



ACCUEIL ET LA DECOUVERTE DU PROJET CLIENT

Les objectifs de la formation

A la fin de la formation, l'apprenant sera capable de :

- Objectif n°1 Acquérir les compétences en communication et en relation client.
- Objectif n°2 Maitriser les techniques de questionnements efficaces.
- Objectif n°3 Adapter l'offre la plus pertinente pour le client en fonction des besoins identifiées.

Public : vendeurs sédentaires

Pré-requis : Aucun

Modalités de Formation : Présentiel

Validation de la formation : Attestation Formation

Contenu :

1 : Introduction à la vente :

- Acquérir les bases de la communication et de la relation client.
- Adopter une attitude positive, professionnel et empathique envers les clients.

2 : Les techniques de questionnements :

- Les bonnes questions à poser pour recueillir les informations nécessaires pour cerner le projet global du client. (ouvertes, fermées, alternatives) et savoir les utiliser en fonction de la situation.
- Savoir écouter activement pour et analyser les réponses des clients.
- Identifier les besoins explicites et implicites des clients
- Reformuler sa compréhension du besoin.
Training les meilleures questions

3 : Présenter une offre adaptée :

- Utiliser les informations recueillies pour construire une offre personnalisée répondant aux besoins du client ;
- Faire passer une émotion positive et savoir utiliser un vocabulaire sensoriel riche

Méthode pédagogique : Alternance entre apports théoriques et mises situation, travaux en sous-groupes, jeux de rôles, vidéo repère des bonnes pratiques de vente.

Modalités d'évaluation : Réalisées lors des mises en situation



Intervenant : Sylvie Salmon

Nombre minimum de participants : 5

Nombre maximum de participants : 15

Durée de la formation : 1 journée (7 heures)

Date et lieu : A convenir selon les inscriptions

Coût : 1100 € (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 : 9.5 « Maj. » février 2024

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