

RH / STRATEGY

Recrutement, Formations & Coaching

PROGRAMME DE FORMATION POEC Ile-De-France

Commercial / option téléprospection F/H

Durée : 210 heures

VISIT OUR WEBSITE
www.rh-strategy.fr



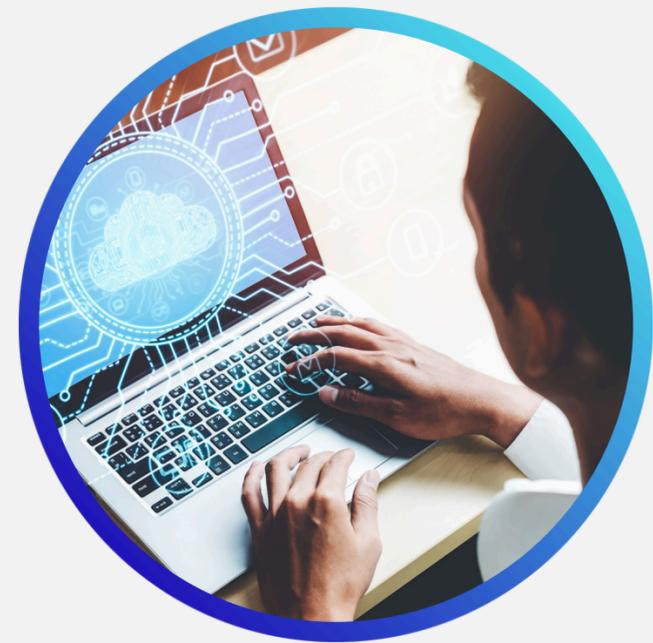
ACTEURS DE LA POEC



Accompagnement & financement



Centre de formation & coordination



Entreprise : Accueil, immersion & accompagnement

LES PREREQUIS

Esprit d'équipe

**Excellente
communication orale
& écrite**

Soft skills :

**Ecoute
Dynamisme
Organisation
Enthousiasme
Curiosité
Ténacité**

Motivation

Niveau Bac

OBJECTIFS DE LA FORMATION

1

**Comprendre le métier de commercial
et ses enjeux**

**Soutenir son activité commerciale
grâce aux outils**

Adopter la bonne posture / savoir être

2

**Préparer sa stratégie commerciale
Mener un RDV client/ prospect
Savoir closer ses RDV**

**Maîtriser sa communication orale &
écrite de manière structurée dans un
cadre professionnel**

3

**Comprendre ce qu'est un grand
compte, ses enjeux et son circuit
décisionnel**

**S'adapter à la multiplicité de ses
interlocuteurs**

Conclure des ventes complexes

**Comprendre les enjeux financiers des
ventes**

4

**Préparer son fichier de prospection
multi canal (réseaux sociaux etc)**

Prospecter par téléphone

**Obtenir des RDV et conclure une
vente par téléphone**

Suivi des appels

LES MODULES & BLOCS DE COMPETENCES

MODULE 1

Commercial : les fondamentaux du métier & les outils

Compréhension du métier : Qu'est-ce qu'un service commercial ? Quel est son rôle ?

Compréhension du personal branding du commercial : Quelle posture avoir ? Quel langage adopter ? Quelle image refléter ?

Compréhension de l'écosystème : S'intéresser aux offres de l'entreprise, partenaires, concurrence, savoir travailler en équipe

Le quotidien d'un service commercial : Compréhension de la finance en général (CA VS résultats), vendre de bout en bout : depuis l'identification d'un besoin au closing,

Les outils des commerciaux : Microsoft office, reporting & tableaux de bord

MODULE 2

Techniques de ventes

Prospection : Intégrer le multi canal à sa stratégie,, analyser et optimiser son portefeuille clients/ prospects.

Préparation du rdv commercial : Analyser son prospect pour savoir l'adresser, accrocher son interlocuteur et passer les barrages, réussir ses présentations et soutenances commerciales, travailler son discours pour avoir plus d'impact

Gagner en impact lors d'un entretien client : Conduire un RDV client, développer une écoute active, détecter des besoins, reformulation et synthétisation des besoins détectés

Négociation : Répondre aux objections clients, négocier des tarifs, savoir se positionner

Suivi relation clients : Développer la fidélisation clients et le suivi de ses clients

LES MODULES & BLOCS DE COMPETENCES

MODULE 3

La vente stratégique ou l'art de gérer les ventes complexes

Grand compte : Comprendre la complexité de l'organisation et son cycle de vente

Définir sa cible : cartographier les comptes Construire sa stratégie d'influence commerciale

Savoir mobiliser les parties prenantes : services internes, partenaires, etc...

S'impliquer dans les enjeux financiers : CA VS résultat, analyse de risques, connaissance de la santé financière de son portefeuille clients

Utiliser les bons outils : CRM, réseaux sociaux, solutions de détection d'affaires

MODULE 4

Option : Ventes par téléphone

Mise en place une stratégie de prospection téléphonique : Quand contacter ? Que dire ? identifier les interlocuteurs ?

Les éléments de langage : Elocution (rythme, ton, volume, etc.), vocabulaire percutant et adapté au téléphone, posture & attitude, synthétiser les besoins recensés, transformer ses prospects en clients par téléphone, conclure un appel de prospection et définir les prochaines étapes

Échange, découverte et diagnostic : Les types de questions à poser pour qualifier le prospect, la pratique de l'écoute active

Structurer son argumentaire par téléphone en fonction des motivations d'achat du prospect : Identifier les fausses objections et les écarter, identifier les vraies objections et y répondre.

Relation clients : Suivi des clients et du processus de vente



Immersion en entreprise

105 HEURES



**Découverte de la culture
d'entreprise**



**Mise en pratique des
connaissances**



**Renforcement de ses
aptitudes**



A BIENTÔT

Toutes nos formations sont
accessibles aux personnes en
situation de handicap.

VISIT OUR WEBSITE
www.rh-strategy.fr

