Formation, Certification et
développement de compétences
Fixe : (+221) 33-821-03-03
Mobile : (+221) 77-345-63-63
contact@jm-partners.africa

Formation: Commercial pour non-commerciaux

Domaine : Marketing et Vente

DESCRIPTION

Ce stage pratique vous permettra d'adopter un esprit commercial gagnant afin de pouvoir accompagner vos actions, recueillir des informations pertinentes, porter vos projets et comprendre les techniques pour construire et gérer la relation avec un client interne ou externe.

LES OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Développer une posture commerciale pour mieux vendre son offre ou son projet
- Dépasser ses a priori sur l'approche commerciale
- Maîtriser les étapes d'un entretien centré sur les besoins et attentes client
- Argumenter en bénéfices pour son interlocuteur/client
- Animer une présentation structurée et dynamique de son offre

POUR QUI

- Toute personne souhaitant développer son esprit commercial et/ou comprendre la logique d'une démarche commerciale.

PREREQUIS

- Il n'y a pas de prérequis pour suivre cette formation

PROGRAMME

Adopter un comportement commercial

- Découvrir, au-delà des apparences, ce qu'est vraiment l'esprit commercial.
- Les missions du commercial.
- Cartographier les différentes étapes de la relation client/prospect.
- Apprendre à se présenter et nouer le contact. Les points à respecter pour présenter sa société.
- Apprendre à se présenter à un client : les différences par rapport au prospect.
- Proposer un plan d'entretien à son client.
- Observer, savoir écouter, questionner et savoir reformuler.
- Décoder les comportements de son client : posture, gestes, voix, regard, expression du visage.
- Connaître son offre et savoir en parler.
- Utiliser le référencement pour découvrir de nouveaux prospects.

Mise en situation
Présenter sa société et son offre en une minute. Débriefing collectif.

Dépasser vos freins

- Découvrir vos "croyances limitantes" dans votre approche commerciale.
- Prendre du recul pour faire preuve de discernement et d'objectivité.
- Traiter les objections les plus fréquentes.
- Dépasser ses peurs : les étapes à suivre.
- Transmettre votre enthousiasme : aimer et croire en son produit, employer un langage constructif.
- Observer le comportement de votre interlocuteur.
- L'effet "iceberg" : le conscient et le subconscient.

Mise en situation
Faire face à une situation de face-à-face et transmettre une émotion positive. Débriefing collectif.

Découvrir les besoins potentiels de vos interlocuteurs

- Maîtriser l'art du questionnement pendant l'entretien. Les différents types de questions.
- Questionner pendant la phase de découverte.
- Prendre le temps de reformuler les réponses de son interlocuteur pour vérifier et rassurer.
- Utiliser la reformulation centrage, écho, synthèse.
- Apprendre à se centrer sur votre interlocuteur : l'empathie et l'écoute.
- Se synchroniser avec son interlocuteur, utiliser le même langage.
- Comprendre les différents types de besoins : besoins fonctionnels, rationnels et psychologiques.
- Sélectionner les leviers de motivation du client : le SONCAS.
- Découvrir les points d'amélioration du service ou du produit proposé.

Mise en situation
Entraînement à des entretiens destinés à découvrir des besoins. Débriefing collectif.

Susciter l'intérêt de vos interlocuteurs

- Suggérer plutôt qu'affirmer.
- Adopter la bonne posture pour proposer l'offre commerciale.
- Trouver un point d'intérêt dans la situation actuelle.
- Dispenser l'information avec parcimonie.
- Donner des exemples, imager son discours.
- Préparer l'étape suivante, mettre au point une phase de transition.
- Enoncer votre proposition.

Mise en situation
S'entraîner dans un face-à-face à susciter l'intérêt d'un interlocuteur. Débriefing collectif.

Développer un argumentaire

- Construire un argumentaire avec l'outil SONCAS.
- S'appuyer sur les besoins identifiés.
- Développer les arguments correspondant aux besoins exprimés : l'argumentation sélective.
- Savoir mettre en avant les points forts de votre offre.
- Ne pas en nier les points faibles et les utiliser.
- Ecouter et accepter les objections du client. Rebondir sans agressivité.
- Savoir conclure l'entretien. Repérer les signaux positifs émis par l'interlocuteur.

Mise en situation
Entraînement sur l'argumentaire : développer un argumentaire sur un produit ou une offre puis exposer deux arguments du SONCAS en fonction de besoins exprimés. Débriefing collectif.

S'adresser à un auditoire

- Préparer des éléments de présentation et préparer son matériel.
- Apprendre à cadrer une présentation commerciale.
- Exposer l'objet, développer le contenu en exposant, annoncer un plan, répéter l'essentiel, conclure en synthétisant.
- Rendre une présentation vivante. Stimuler l'attention de l'auditoire.
- Comprendre tous les types de besoins psychologiques.
- Faire face aux questions, aux contradictions.
- Rendre efficace et constructive la phase de questions.

Mise en situation
Faire une présentation devant un auditoire et gérer ses réactions. Débriefing collectif.

Copyrights © 2025 JM & Partners | Tout droits réservés