



INTRA : 4 200 € HT

SUR MESURE : nous contacter

Réf. #V004



PUBLIC CIBLE

- Toute population commerciale



PRÉREQUIS

- Aucun prérequis nécessaire



DURÉE DE LA FORMATION

- 2 jours (14 heures)



OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Maîtriser son périmètre commercial
- Définir et piloter son action commerciale
- Développer des automatismes commerciaux au travers des mises en situation
- Être plus à l'aise et plus efficace dans l'exercice de son métier
- Manager la relation client

firstgroup
spark
CONSEILS & FORMATION

Programme

- **La vision globale du pilotage**
 - Les leviers de la performance commerciale
 - Les piliers de l'activité commerciale
- **Le plan d'actions commerciales local**
 - La vision stratégique
 - La vision portefeuille
 - La vision compte
 - Les étapes d'un plan d'actions commerciales local
- **La vision portefeuille**
 - Analyse de la performance globale du portefeuille clients
 - Analyse de la composition du portefeuille clients
 - Analyse de la répartition des clients au sein du portefeuille
 - Analyse de la concentration des clients au sein du portefeuille
 - Analyse de l'évolution du portefeuille clients
 - Analyse des potentiels clients
 - Analyse de l'effort de développement sur le portefeuille
 - L'analyse FFOM
- **La vision-compte**
 - Les composantes de la vision-compte : La fiche d'identité du compte, L'historique du compte, Le niveau de satisfaction, Définir la stratégie relationnelle : la carte des interlocuteurs, Définir les ambitions : le potentiel de développement sur le compte
 - L'analyse FFOM
- **La revue d'opportunité commerciale**
 - Les étapes de la revue d'opportunité
 - Actions à mener
 - Constats possibles
 - Conseils
- **Le pilotage commercial SPANCO**
 - Définition et mise en œuvre
- **Le plan de prospection**
 - Définir ses objectifs, sa cible
 - Définir le canal de communication – vente :
 - La prospection téléphonique, La prospection terrain, La prospection digitale, La prospection par e-mail, La prospection par courrier, La prospection via les salons professionnels
 - Planifier son action
 - Définir le message
- **La fidélisation client**
 - Les bénéfiques de la fidélisation
 - Comment réussir ?
 - Comment gérer un client difficile
 - Comment reconquérir un client
 - Les événements clients
- **Comment gérer un client mécontent ?**
 - Les causes d'une insatisfaction client
 - Méthodologie
 - Conseils
- **Comment reconquérir un client perdu ?**
 - Analyse de l'historique
 - méthodologie
- **Réussir ses entretiens de performance commerciale**
 - Préparation de l'entretien
 - Pendant l'entretien
 - Check list des éléments à aborder



MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Exposés théoriques réalisés par notre formateur
- Apport d'expériences de notre formateur
- Travaux en sous-groupes et mise en situation.
- Echanges et retours d'expérience entre les participants.
- Exercices et ateliers d'application permettant aux stagiaires et au formateur d'évaluer les progrès individuel et collectif.

MODALITÉS D'ÉVALUATION ET DE VALIDATION DE LA FORMATION

- Questionnaire d'auto-positionnement en amont de la formation
- Evaluations formatives tout au long de la formation (quiz, mise en situation...)
- Questionnaire de satisfaction à la fin de la formation

PROFIL DE L'INTERVENANT

- Intervenant expert en efficacité et performance commerciales

REFERENT HANDICAP

- Pour toute inscription de personnes en situation de handicap, il convient de nous prévenir de manière à étudier l'aménagement de la formation.
- Le référent handicap est Léa Ménager, 07 62 50 71 95 - lea.menager@firstgroup.fr

NIVEAU DE PERFORMANCE

- Nombre de stagiaires ayant suivi la formation en 2023 : 108
- Taux d'assiduité : 81%
- Taux de satisfaction des stagiaires : 95%

CONTACT

First Group spark, 63, avenue de Villiers 75017 Paris Mail : contact@firstgroup.fr

Lien direct accessible depuis le site internet de l'organisme de formation :

<https://www.firstgroup.fr>