



INTRA : Nous consulter

SUR MESURE : nous contacter

Réf. #V019

PUBLIC CIBLE

- Commercial

DURÉE DE LA FORMATION

- 4 jours (28 heures de formation + temps de travail individuel: 15h estimé)

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Mettre en œuvre les fondamentaux de la vente, de la préparation à la conclusion
- S'adapter à l'ensemble des situations clients
- Renforcer son taux de conclusion

PRÉREQUIS

- Diplôme de Niveau BAC+3 ou 5 années d'expérience sur un poste similaire – Formation certifiante

firstgroup
spark
CONSEIL & FORMATION

Programme

- **Module 1 : Les essentiels de la vente (2 jours, 14h)**
 - Préparer et démarrer un entretien : Se fixer des objectifs, étudier le contexte client et adapter son approche, préparer son pitch, son argumentation, sa réponse, réussir le démarrage, prendre le lead, se présenter et présenter son entreprise, introduire le déroulé
 - Décoder le profil de mon interlocuteur et découvrir ses besoins : Les 4 profils DISC, Techniques de questionnement, recherche des enjeux, motivations d'achat, critères de choix et processus de décision.
 - Argumenter et traiter les objections : BAC, le levier émotionnel, se différencier, présenter et valoriser son prix, construire une proposition commerciale impactante, Identifier et comprendre une objection, traiter pour rassurer
 - Négocier et conclure : Techniques de négociation commerciale, Engager le client, détecter les signaux d'achat, traiter les dernières résistances
- **Module 2 : Relation client, développement du portefeuille et fidélisation (2 jours, 14h)**
 - Proposer des mesures de réajustement de la stratégie de relation client : Définir une stratégie de relation client, ajuster sa posture relationnelle
 - Développer son portefeuille client : la prospection commerciale, la gestion du portefeuille client, les interlocuteurs appropriés
 - Fidéliser ses clients : actions de fidélisation, image de marque
 - Assurer la gestion administrative et commerciale des ventes : formaliser les processus internes, comprendre l'enjeu de l'après-vente sur la fidélisation client
 - Temps de débrief, préparation à la soutenance d'évaluation finale



MODALITÉS D'ÉVALUATION ET DE VALIDATION DE LA FORMATION

- Le parcours de formation permet de préparer le Bloc 2 « Développer la relation client et fidéliser le portefeuille » de la certification « Responsable développement Commercial » de l'ESGCV, immatriculé NSF 312 - Niveau 6 – RNCP36610, Enregistré au RNCP par décision de France Compétences en date du 01/07/2022 et dont le référentiel est accessible à l'adresse suivante :
<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/36610/>
- Evaluation initiale :
- L'entretien de positionnement permet une évaluation des participants avant leur entrée dans le parcours pour s'assurer d'une bonne adaptation des contenus de formation
- Un questionnaire préalable est envoyé aux participants pour recueillir leur auto-positionnement sur certaines compétences liées au parcours
- Evaluation finale :
- Dossier d'évaluation professionnel
- Soutenance devant un jury (présentation et jeu de rôle)

NIVEAU DE PERFORMANCE

- Nombre de stagiaires ayant suivi la formation en 2023 : 4
- Taux d'assiduité : 100%
- Taux de satisfaction des stagiaires : 96%
- Taux d'obtention de la certification : NA (Passage en juillet 2024)

TAUX D'INSERTION

Année d'obtention de la certification	Nombre de certifiés	Nombre de certifiés à la suite d'un parcours VAE	Taux d'insertion global à 6 mois (en%)	Taux d'insertion dans le métier visé à 6 mois (en%)	Taux d'insertion dans le métier visé à 2 ans (en %)
2021	718	1	92	67	-
2020	279	1	89	71	-
2019	215	0	96	80	79



MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Exposés théoriques et apport d'expériences par notre formateur
- Travaux en sous-groupes, jeux de rôles et mise en situation.
- Echanges et retours d'expérience entre les participants.
- Exercices et ateliers d'application.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES :

- Business developer
- Responsable commercial
- Responsable grands comptes ou comptes clés
- Responsable partenariat
- Responsable clientèle
- Responsable des ventes
- Chef de vente
- Chef de secteur/zone
- Responsable de secteur
- Chargé d'affaires
- Conseiller commercial
- Consultant commercial

CODE(S) ROME :

- M1707 - Stratégie commerciale
- D1407 - Relation technico-commerciale
- D1406 - Management en force de vente

PROFIL DE L'INTERVENANT

- Consultants et formateurs experts en vente

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

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>