



INTRA : nous contacter

SUR MESURE : nous contacter

Réf. #V005



### PUBLIC CIBLE

- Commerciaux



### DURÉE DE LA FORMATION

- 7 jours (48 heures sur 6 à 8 mois)



### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Construire son plan d'action commercial au travers d'une méthodologie rigoureuse précisant son champ d'action et en utilisant le CRM pour recueillir, traiter et mettre à jour les informations
- Adopter une posture commerciale permettant de s'adapter à son interlocuteur
- Utiliser les techniques du Social Selling pour concevoir une campagne de communication/marketing ciblée pour accroître la visibilité de l'offre et favoriser le développement des ventes
- Préparer et conduire une négociation commerciale pour remporter l'adhésion

sofirstgroup  
spark  
CONSIL & FORMATION



### PRÉREQUIS

- Bac +3 dans un domaine lié à l'activité commerciale ou la relation client ou les ressources humaines + 5 ans d'expérience professionnelle minimum
- Formation certifiante

## Programme

- **Entretien de positionnement**
    - Entretien individuel à distance de présentation personnelle et professionnelle
  - **Module 1- Le plan d'action commercial**
    - La proposition commerciale
    - Analyser la concurrence et identifier son champ d'action
    - Connaître et appliquer une méthodologie de PAC
    - Utiliser le CRM en place pour recueillir, traiter et mettre à jour les informations
  - **Module 2- La posture commerciale**
    - Adopter une posture commerciale adaptée
    - Oser et s'exprimer efficacement
    - Le modèle DISC
    - Posture haute/ Posture basse
  - **Module 3- La chasse**
    - Choisir ses cibles de prospection : clients, contacts
    - Choisir le canal de contact
    - Se fixer des objectifs de prospection, des délais, des outils de mesure
    - Travailler son image et son mental
  - **Module 4 - Préparer les RDV**
    - Collecter des informations sur les prospects/clients
    - Préparer son questionnement
    - Préparer son offre et ses arguments de vente
  - **Module 5 – Social selling**
    - Connaître les outils et techniques liées aux réseaux sociaux utiles dans le cadre de la vente
    - Concevoir une campagne de marketing automation en collaboration avec le service communication/marketing au travers de l'outil de CRM et des réseaux
    - Identifier les objectifs, participer à la définition d'un message clé, ainsi que les canaux de diffusion d'une campagne
  - **Module 6 – Prise de contact et découverte**
    - Optimiser ses prises de contact par mail et par téléphone
    - Analyser les attentes et besoins d'un client, les motivations d'achat
  - **Module 7 - Pitcher**
    - Présenter son entreprise et son activité de manière claire, concise et impactante
  - **Module 8 – La relation client**
    - Identifier les principaux leviers de satisfaction client
    - Préparer des actions de valorisation de la RC
    - Gérer les insatisfactions dans la RC
- ...



## Programme

- **Module 9- Développer une proposition commerciale**
  - Apporter une réponse précise et claire au client
  - Formuler une proposition finale dans le respect des exigences légales, de la politique commerciale ainsi que des CGV
- **Module 10- Pilotage et animation commerciale**
  - Suivre ses indicateurs de performance
  - Préparer et animer des réunions commerciales efficaces
- **Module 11- Argumentation et traitement des objections**
  - Anticiper les objections et scénarios possibles
  - Faire des objectifs un levier de satisfaction client
- **Module 12 – Négociation et Closing**
  - Identifier les enjeux d'une négociation
  - Les 10 éléments clés de la négociation
  - Mes signaux d'achats
- **Module 13 – Fidélisation et intelligence émotionnelle**
  - Décrypter les émotions de son client pour comprendre finement ses besoins
  - Être lucide sur ses émotions pour mieux maîtriser la relation commerciale

## MODALITÉS D'ÉVALUATION ET DE VALIDATION DE LA FORMATION

- Le parcours de formation permet de préparer le Bloc 2 « Décliner la stratégie de développement du portefeuille client » 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)

## PROFIL DES INTERVENANTS

- Ensemble de 7 formateurs, spécialisés dans leurs domaines d'expertise : Vente pure, Relation client, Social Selling, Animation commerciale, Emotions et empathie, Rédaction de propositions commerciales



### 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)

### 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

### 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

### 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

### CONTACT

First Group spark, 63, avenue de Villiers 75017 Paris Mail : [contact@firstgroup.fr](mailto:contact@firstgroup.fr)

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

<https://www.firstgroup.fr>