



PUBLIC

Vendeurs, technico commerciaux, chargés de clientèle, Responsables commerciaux, assistantes commerciales



PRÉ-REQUIS

Aucun



DURÉE

5 jours – 35 heures
28 heures en présentiel
07 heures en distanciel
(Dont 3 classes virtuelles de 1 heure) + 2 heures passage de Certification CCE



MODALITÉS

Présentiel &
Distanciel



TYPE DE VALIDATION

Certificat de réalisation
Attestation de fin de formation
Certification visée :

- Mener une négociation commerciale Niv 1 (Certificat des Compétences en Entreprise – CCE)
- Code RS 5444 – enregistrée le 19/05/2021
- Certificateur : CCI France

» RÉSULTATS ATTENDUS

- Maîtriser la négociation commerciale afin de pouvoir passer la certification CCE « Mener une négociation commerciale »
- Obtenir la Certification

» OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Appréhender les méthodes de vente
- Prendre du recul sur ses pratiques commerciales
- Maîtriser les étapes de la vente, de la conquête à la fidélisation
- Savoir négocier et résister à la pression client
- Savoir conclure ses ventes et atteindre ses objectifs
- Établir un diagnostic des pratiques de négociation actuelles
- Affirmer vos capacités de négociation
- Apprendre à dire « non »
- Obtenir des contreparties

» MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Apports théoriques
- Classes Virtuelles, quiz et forum
- Modules de e-learning en neuropédagogie
- Exercices et jeux de réflexion
- Mises en situation filmées
- Débriefings collectifs
- Plans d'actions individuels



DATES ET LIEUX

Agen

Présentiel : 24/05 et 13-14-22 juin +
distanciel : 03 mai
Présentiel : 07-14/11 et 02-09/12 +
Distanciel : 11 octobre

Périgueux

Présentiel : 18-19/09 – 17-18 octobre +
distanciel : 11 septembre

+ 1 date à déterminer pour la certification



TARIFS

2080 € HT – 2496 € TTC







INTERVENANT

Olivier CUSSAC
Stéphanie BOUYER







Lieux aménagés et modalités adoptées pour faciliter l'accès et l'usage aux personnes en situation de handicap.

PROGRAMME

	<h3>TECHNIQUE DE VENTE ET NEGOCIATION OUVERTURE EN DISTANCIEL</h3>	<ul style="list-style-type: none"> Présentation du parcours CLASSE VIRTUELLE (1h) : Les dimensions de la fonction commerciale (classe virtuelle) <p>QUIZ (équivalent 10 min) : Questionnaire de positionnement</p>
	<h3>DE LA PRISE EN CHARGE DU CLIENT A LA DECOUVERTE DE SES BESOINS MODULE E LEARNING</h3>	<ul style="list-style-type: none"> Modules 1 : Préparer sa visite commerciale Modules 2 : Préparer sa bibliothèque de questionnement Modules 3 : Détecter les besoins et motivations d'achat Modules 4 : Pratiquer l'écoute active
	<h3>DE LA PRISE EN CHARGE DU CLIENT A LA DECOUVERTE DE SES BESOINS CLASSE VIRTUELLE</h3>	<ul style="list-style-type: none"> CLASSE VIRTUELLE (1h) Echanges autour des différentes thématiques Synthèse des apports théoriques Echanges sur les différentes thématiques Contextualisation des mises en situation pour le présentiel
	<h3>DE LA PRISE EN CHARGE DU CLIENT A LA DECOUVERTE DE SES BESOINS JOURNEE EN PRESENTIEL</h3>	<ul style="list-style-type: none"> Mises en situation des différentes techniques de ventes Apprentissage des techniques de vente, de la préparation à la découverte du client : <p>Maîtriser les 3 dimensions de la fonction commerciale</p> <ul style="list-style-type: none"> La dimension affective La dimension professionnelle La dimension commerciale <p>Préparer ses ventes</p> <ul style="list-style-type: none"> Déterminer ses objectifs de la vente Optimiser ses objectifs en fonction de l'urgence et de l'importance Anticiper les objections et les contraintes clients pour mieux s'adapter et recueillir les informations essentielles Préparer et affiner son plan de découverte <p>Réussir la prise de contact</p> <ul style="list-style-type: none"> Créer un climat favorable et ouvrir le dialogue avec le client Maîtriser les notions de synchronisation, d'empathie et d'écoute active Réussir le premier contact en rendez-vous Déterminer et optimiser ses phrases d'accroche <p>Découvrir les attentes du client</p> <ul style="list-style-type: none"> Appréhender les techniques de questionnement et de reformulation Identifier le besoin et les motivations du client Identifier les motivations du client : le S.O.N.C.A.S et comment l'exploiter Rendre son questionnement stratégique : Le S.P.I.S Développer son écoute active et son empathie Analyse des pratiques et Débriefing

PROGRAMME

	<h3>E-learning</h3>	<ul style="list-style-type: none"> • Modules 1 : Mener une argumentation efficace et pertinente • Modules 2 : Savoir écouter les objections • Modules 3 : Répondre efficacement aux objections • Modules 4 : Conclure pour vendre
	<h3>DE L'ARGUMENTATION A L'ACCORD CLIENT CLASSE VIRTUELLE</h3>	<p>CLASSE VIRTUELLE (1h)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Echanges autour des différentes thématiques • Synthèse des apports théoriques • Echanges sur les différentes thématiques • Contextualisation des mises en situation pour le présentiel 2
	<h3>DE L'ARGUMENTATION A L'ACCORD CLIENT JOURNEE PRESENTIEL</h3>	<ul style="list-style-type: none"> • Mises en situation sur les pratiques de vente • Apprentissage des techniques de vente, de l'argumentation à la fidélisation : <p>Argumenter avec conviction</p> <ul style="list-style-type: none"> • Construire un plan d'argumentation structuré • Elaborer un argumentaire propre à son activité • Se constituer un portefeuille de preuves personnalisées • Développer des arguments percutants • Optimiser l'utilisation du schéma C.A.P (Caractéristiques Avantages Preuves) <p>Traiter les objections</p> <ul style="list-style-type: none"> • Être stratège dans son traitement des objections (méthode A.I.C.V.R) • Traiter toutes les objections de façon personnalisée • Anticiper dès la découverte les objections prix • Valoriser le prix de ses prestations <p>Conclure pour vendre</p> <ul style="list-style-type: none"> • Préparer la conclusion en amont • Lever les derniers freins • Emporter la décision • Repérer les signaux d'achat directs et indirects • Déclencher la prise de décision du client <p>Prendre congé et fidéliser</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consolider sa visite pour fidéliser : préparer et amorcer la prochaine vente • Quitter adroitement le client • Analyse des pratiques et Débriefing
	<h3>CLOTURE EN DISTANTIEL</h3>	<ul style="list-style-type: none"> • QUIZ (équivalent 10 min) : Evaluation • MODULES ELEARNING COMPLÉMENTAIRES (équivalent 2 x 20 min) <ul style="list-style-type: none"> ◦ Module 1: Comprendre et s'adapter au client, les attitudes de Porter ◦ Module 2 : Reformuler avec succès <p>FORUM : Questions / Réponses</p>

PROGRAMME



CONFORTER VOTRE PRATIQUE DE LA NEGOCIATION

Préparer sa négociation

- Définir un objectif de négociation accessible et ambitieux.
- Etablir une latitude de négociation cohérente.
- Connaître les enjeux de la négociation pour les 2 parties.
- Garder la maîtrise du temps.

Maîtrise des règles essentielles de la négociation gagnante

- Déterminer et défendre sa proposition initiale.
- Avoir le réflexe de la contrepartie face à toute demande de concession.
- Savoir dire « non » avant d'ouvrir sur une discussion.

Travailler les aspects comportementaux et conserver sa maîtrise de soi

- Assertivité et négociation : le couple gagnant !
- S'adapter au style de votre interlocuteur
- Faire face à l'agressivité potentielle
- S'affirmer et savoir résister tout en préservant la relation

Entraînement intensif à la négociation au travers de mises en situation filmées.

Afin de donner plus d'impact et de réalisme aux entraînements intensifs, il est demandé aux stagiaires de venir à cette formation avec des dossiers réels en cours de négociation. Dans la limite d'une certaine confidentialité

CERTIFICATION CCE – DEROULE

IDENTIFICATION DES COMPETENCES A CERTIFIER

Le CCE est accessible à toute personne pouvant démontrer qu'elle exerce ou a exercé une mission effective au cours des 5 dernières années en lien avec le référentiel concerné.

Pour déclencher son parcours de certification de compétences, le candidat identifie et valide le choix du ou des CCE qu'il souhaite obtenir, suivant les référentiels de certification : Entretien préalable à la certification d'une durée d'1 heure

FORMATION

Le candidat assiste à la formation préparant au CCE de son choix, suivant les référentiels de certification et le programme de formation adapté

EVALUATION

Il existe plusieurs modalités pour obtenir une certification CCE :

- Passage d'une épreuve : étude de cas. Cette épreuve dure 2h00 et se déroule en présentiel, au sein de Sud Management Entreprises
- Constitution d'un portefeuille de compétences. Ce portefeuille peut être constitué par le candidat en autonomie ou en étant accompagné : Voir programme et devis spécifique

DELIVRANCE DE LA CERTIFICATION

L'étude de cas ou le portefeuille de compétences sont transmis à un évaluateur et à un du jury de certification qui statuent sur la délivrance ou non du certificat de compétences

La règle d'obtention d'un Certificat de Compétences en Entreprise :

- Validation d'au moins 80% des critères du référentiel concerné

La validation du CCE n'est pas limitée dans le temps. Le CCE n'est pas validable par bloc.

Equivalence – passerelle : aucune

Suite de parcours / débouchées : métiers du commerce

CONTACT DUREE CALENDRIER

- Cécile MARCHAND 05 53 77 36 30
- 3 heures :
 - 1 heure d'entretien préalable
 - 2 heures d'étude de cas ou de portefeuille de preuves en autonomie
- Date à déterminer pour le passage de la certification