



## 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 de passage de certification



## MODALITÉS

Présentiel & Distanciel



## TYPE DE VALIDATION

Certificat de réalisation  
Attestation de fin de formation  
Certification visée :

- Mener une négociation commerciale Niv 2 (Certificat de 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 CCE

## » OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- 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
- Apprendre à mieux communiquer pour mieux vendre
- Mettre en place les outils qui permettent d'améliorer et de développer les compétences techniques et relationnelles pour assurer une vente de qualité

## » MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- MIX LEARNING (présentiel & distanciel)
- 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 – 13-26-27 juin + distanciel : 03 mai  
Présentiel : 07-14/11 et 12-13/12 + Distanciel : 11 octobre

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

## PROGRAMME

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

## PROGRAMME



### ATTITUDE ET RELATION CLIENT

#### Travail sur l'accueil : savoir accueillir l'autre

- Se dire « bonjour », se présenter, le début d'une relation, établir la relation sur des bases constructives
- Divers exercices de jeux de théâtre de dynamique personnelle et collective

#### Savoir écouter : être à l'écoute de l'autre

- Développer l'écoute active, écouter l'autre proposition, développer sa concentration, s'adapter à l'autre, s'écouter en silence et en parole
- Exercices d'improvisation – Techniques A.Boal

#### Échange verbal & non-verbal : comment parle-on ? / Quelle est mon attitude ?

- Identifier les différents tons et intentions, respect de l'autre, le client, gérer ses émotions comme un acteur
- Jeux de diction, d'articulation, d'expression orale
- Etablir le contact à l'aide d'exercices de théâtre, training de l'acteur

#### Vendre / défendre son sujet, son produit

- Comment argumenter et convaincre, élargir son argumentaire, être acteur de l'entretien, de la vente
- Jeux d'improvisation et retour du public

#### De l'échange à la négociation

- S'affirmer sans s'imposer, savoir confirmer une vente, optimiser la relation client
- Mises en situation sur thèmes précis

#### Déroulement de la formation

- Mise en relation du groupe et présentation du programme
- Analyse des étapes de la communication
- Evaluation des étapes précises de la vente à travailler au cas par cas
- Mise en situation des scènes à travailler
- Etre l'acteur de l'échange, de la vente
- Vérification des outils à utiliser suivant les situations

Remise du livret de la formation, support écrit pour le stagiaire des méthodes et outils de la formation

A l'issue de la formation, les stagiaires auront découvert de nouveaux outils de communication. En se les appropriant, ils iront vers plus d'efficacité et d'aisance en tant que vendeur

## 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