

Optimiser la performance commerciale et l'expérience client

FORMATION CERTIFIANTE* ELIGIBLE CPF

La formation « Optimiser la performance commerciale et l'expérience client » est le résultat de nombreux échanges terrain qui ont mis en évidence les évolutions et attentes des clients.

Il en ressort globalement que le client d'aujourd'hui est sursollicité, qu'il a un niveau d'exigence supérieur et de nouvelles attentes qui impliquent pour les forces de vente de savoir s'y adapter pour conserver un haut niveau de performance commerciale.

Le processus vers l'acte d'achat se transforme et demande aux commerciaux de faire preuve de plus d'efficacité, d'une écoute de qualité, et d'une communication simple qui s'adapte au contexte et à l'interlocuteur.

Le commercial pour mener à bien sa mission, doit avoir une argumentation cohérente, ciblée, et véhiculer une image positive de l'entreprise.

Grâce à cette formation, les participant(e)s gagneront en confiance, en aisance relationnelle et bénéficieront d'une montée en compétences essentielle à un succès commercial.

*Une certification de compétences commerciales reconnue par France Compétence selon les articles L6313-7 et L6113-6 du code de travail

● Objectifs pédagogiques

- Mener un entretien de vente avec fluidité et efficacité
- Répondre aux enjeux du client et de son entreprise
- Être en capacité de concrétiser une vente
- Gagner en confiance et en aisance relationnelle

● Prérequis à l'inscription

- Savoir lire et écrire
- Avoir une 1ère expérience dans la vente
- Être en contact avec la clientèle
- Être majeur

A qui s'adresse cette formation ?

Toute personne en contact commercial avec la clientèle.

Tarif

Nous consulter - prise en charge possible (OPCO et éligible au CPF)

Durée

35h sur 5 jours en présentiel - consécutifs ou non consécutifs (2 + 3 jours)

Evaluation incluse

Groupe de 4 à 6 participant(e)s

8 compétences attestées

1. Établir le contact avec le client en adoptant une posture d'écoute active et en développant une approche d'intelligence relationnelle afin d'instaurer un climat de confiance.

2. Identifier le ou les style(s) d'acheteur du client en utilisant des outils inspirés d'outils comportementaux afin d'adapter sa communication et créer une relation commerciale fluide et efficace.

3. Réaliser une présentation courte et percutante de son entreprise et de son offre en mettant en avant les avantages pour le prospect afin d'éveiller son intérêt et lui donner envie de poursuivre son entretien

4. Préparer et réaliser une phase de découverte du client en utilisant les techniques de questionnements, de reformulation afin d'identifier les besoins, les motivations et les freins dans le but d'adapter son plan de vente et sa proposition.

5. Construire une argumentation simple et percutante en s'appuyant sur la préparation d'un pitch commercial pour mettre en avant les bénéfices clients et permettre une adaptation rapide dans les réponses à apporter.

6. Présenter son prix et finaliser les termes du contrat en utilisant sa capacité d'entraînement et de conviction dans le but de déboucher sur une solution gagnant/gagnant qui concrétise la commande.

7. Fidéliser le client en identifiant de nouvelles opportunités de vente pour créer une suite commerciale.

8. Réaliser une auto-analyse de son action commerciale par rapport aux objectifs fixés pour mesurer sa performance dans un principe d'amélioration continue de ses résultats de vente.

+06 74 29 24 20

stephanie.pimort@azagora.com

azagora.com



AZAGORA SASU
R.C.S de NIMES n° 801 904 590
Organisme de formation enregistré sous
le N° 76300445730 auprès du Préfet de la
Région Occitanie

Stéphanie PIMORT 06 74 29 24 20 -
stephanie.pimort@azagora.com

Points forts

1. Un socle de compétences essentielles au succès commercial
2. Durée courte, format souple, appel de suivi à 30 jours
3. Une approche opérationnelle, concrète, adaptée à chacun.
4. Une formatrice experte issue de la vente.
5. Une certification reconnue par France compétences, enregistrée au répertoire spécifique (RS6138) et éligible au compte personnel de formation.



Modalités d'évaluation

Mise en situation écrite - Étude de cas

Durée : 30 min de préparation & 30 min de rédaction

- Sur la base d'une situation commerciale de vente, le candidat devra être en capacité d'identifier le profil de son client et d'adapter sa posture aux enjeux de l'entretien
- De même, il devra être en capacité d'identifier le contexte de son client, les questions clé de démarrage d'entretien et de créer un argumentaire orienté bénéfiques client.

Mise en situation orale

Durée : 15 min de préparation, 30 min d'entretien

Le candidat doit conduire un entretien de vente en respectant les différentes étapes :

- la prise de contact
- la découverte
- la reformulation
- l'argumentation commerciale
- la proposition tarifaire
- le traitement des objections
- la conclusion (fidélisation).

Le prospect sera joué par l'un des deux membres du jury.

Entretien technique

Durée : 15 minutes

- Le candidat défendra sa stratégie d'entretien ainsi que ses choix afin de mesurer sa performance commerciale
- Il sera également interrogé sur les différentes étapes et les techniques utilisées