



# DEVENIR COMMERCIAL

Objectif :

- Acquérir les compétences et les connaissances nécessaires pour exceller en tant que commercial.
- Maîtriser les techniques de prospection et de vente.
- Développer des compétences en négociation et en gestion des relations clients.

**DURÉE : 35 heures de Live Learning**

**PRÉREQUIS : Savoir utiliser un ordinateur**

**MODALITÉS PÉDAGOGIQUES : Action de formation et mise en situation sous forme d'exercice, évaluation des acquis en fin de formation.**

**METHODES PEDAGOGIQUES STAGIAIRES ET MOYENS TECHNIQUES : Formation au centre de formation Neone ou possibilité de Visio.**

## LES BASES DU METIER DE COMMERCIAL

- 1 Définition et rôle du commercial.  
Qualités et compétences d'un bon commercial.  
Importance du commercial dans l'entreprise.

## LE CYCLE DE LA VENTE

- 2 Les étapes du cycle de vente.  
Identification et qualification des prospects.  
Techniques de prospection efficace.

## TECHNIQUE DE VENTE

- 3 Les différentes techniques de vente (vente directe, vente consultative, vente relationnelle).  
L'art de la présentation produit/service.  
Techniques de closing.

## COMMUNICATION COMMERCIALE

- 4 Techniques de communication verbale et non-verbale.  
L'écoute active et le questionnement.  
Adapter son discours au client.

## TECHNIQUES ET NEGOCIATION

- 5 Principes de la négociation.  
Préparation à la négociation.  
Stratégies et tactiques de négociation.

## ARGUMENTATION COMMERCIALE

- 6 Techniques d'argumentation et de persuasion.

Répondre aux objections et aux questions difficiles.  
Construire un argumentaire de vente efficace...

## **GESTION DES RELATIONS CLIENTS ET CRM**

**7** Importance de la fidélisation client.  
Techniques de gestion de la relation client.  
Gestion des réclamations et du service après-vente.

## **UTILISATION D'UN CRM**

**8** Introduction aux outils CRM (Customer Relationship Management).  
Gestion et suivi des prospects et clients avec un CRM.  
Analyse des données CRM pour optimiser les ventes.

## **MISE EN PRATIQUE**

**9** Simulations de vente complète (de la prospection à la conclusion).  
Analyse et feedback des simulations.

## **ELABORATION D'UN PLAN D'ACTION PERSONNEL**

**10** Définition des objectifs personnels et professionnels.  
Création d'un plan d'action pour les premières semaines en tant que commercial.  
Stratégies pour continuer à se développer et à s'améliorer.