

# **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 Neoone ou possibilité de Visio.

### LES BASES DU METIER DE COMMERCIAL

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**

Les différentes techniques de vente (vente directe, vente consultative, vente relationnelle).

L'art de la présentation produit/service.

Techniques de closing.

#### **COMMUNICATION COMMERCIALE**

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

## **TECHNIQUES ET NEGOCIATION**

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

# ARGUMENTATION COMMERCIALE 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.

## **UTLISATION D'UN CRM**

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**

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

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

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.

