

**Programme de Formation Catalogue
(réf. COEV4)**

« CONDUIRE L'ENTRETIEN DE VENTE EN FACE A FACE »

PUBLIC CONCERNE

La formation « **Conduire l'entretien de vente en face à face** » s'adresse à des commerciaux.ales « BtoB », débutants ou expérimentés, souhaitant faire évoluer leurs pratiques.

PREREQUIS

Aucun

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

A l'issue de la formation, les participant.e.s de la formation (stagiaires) seront capables de :

- D'intégrer les contraintes du parcours client dans leur approche commerciale
- Mener une démarche commerciale de la prospection à la conclusion de la vente
- Mener des entretiens de vente structurés et efficaces
- D'identifier leurs points d'attention et leurs axes de progrès en situation

MODALITES PRATIQUES D'INTERVENTION

- **Durée de la formation** : 3 jours (21h00) + 1 jour (7h00)
- **Délai d'accès** : 4 semaines à compter de la signature de la convention ou du contrat
- **Horaires de la formation** : 9h00/12h30 – 13h30/17h00
- **Modes et lieux d'animation** :
 - Présentiel, dans les locaux mis à disposition par le client
 - Distanciel, à partir d'un logiciel de visiophonie (Zoom recommandé)
- **Nombre de participant.e.s** :
 - Minimum : 6
 - Maximum : 15
- **Conditions particulières** :

La réalisation de séquences vidéo nécessite la signature d'une autorisation de droit à l'image pour une diffusion strictement limitée au cadre de la formation.

METHODES ET OUTILS PEDAGOGIQUES

Durant la formation, les stagiaires seront mis.e.s en situation de management à travers des méthodes de pédagogies classiques et/ou alternatives.

S'KALIBUR a conçu spécialement pour cette formation :

- Des apports théoriques spécifiques,
- Des mises en situations et jeux de rôles adaptés,
- Des tests d'évaluation ou des exercices répondant aux objectifs pédagogiques,
- Un temps de coaching individuel destiné à mettre en lien la fonction du/de la stagiaire avec sa personnalité, et son environnement (en fonction du nombre de stagiaires).

RESSOURCES PEDAGOGIQUES

Il sera remis aux participant.e.s :

- Un support numérique reprenant les apports théoriques (format Pdf).
- Des ressources pédagogiques complémentaires.

MODALITES D'EVALUATION ET DE SUIVI

- Au départ de la formation, un QCM permettra d'identifier le niveau initial de connaissance sur les thématiques de la formation. Ce même questionnaire sera remis à nouveau à la fin de la formation, il permettra de s'assurer que le/la participant.e a assimilé les informations transmises.
- Une questionnaire d'évaluation de la satisfaction à chaud sera remis à chaque stagiaire afin de recueillir leurs appréciations sur la formation.
- Un questionnaire d'évaluation de la satisfaction du commanditaire sera également diffusé 15 jours après la formation.
- En option et en fonction du besoin exprimé par le client, un suivi pourra être réalisé 2 à 3 mois après la formation afin de valider la bonne intégration des apports de la formation.

VALIDATION DE LA FORMATION

A l'issue de la formation, un certificat de réalisation de la formation sera remis aux stagiaires.

Les stagiaires qui ont partiellement suivi la formation ne recevront pas de certificat de réalisation.

PROGRAMME DE FORMATION

La formation se déroule sur 4 journées

JOURNEE 1

MATIN

(9h-12h30)

- 1) Introduction de la formation
Rappel des objectifs et du déroulé de la formation**
- 2) Attentes des stagiaires et exemples de situations vécues**
- 3) QCM d'entrée**
- 4) La place de la force de vente et sa responsabilité au sein de l'entreprise**
- 5) Donner du sens à la démarche commerciale : comprendre l'alignement entre le marketing, les ventes et la direction pour répondre aux besoins des clients et atteindre ses objectifs**
- 6) Définitions des composantes du périmètre commercial – terminologie – cycles de vente- CRM – contraintes - etc**

APRES-MIDI

(13h30 - 17h)

- 7) Les principes de base de la communication interpersonnelle**
 - Les 4 C – Clair – Concis – Courtois – Concret
 - Le verbal – le paraverbal – le non-verbal
 - Maîtriser sa posture
 - La synchronisation
 - L'écoute active
- 8) Communiquer avec conviction et persuasion**
- 9) Retours et partages sur la journée 1**
- 10) Questions préparatoires à la journée 2**

JOURNEE 2

MATIN

(9h-12h30)

- 1) Introduction de la journée 2**
- 2) Questions / Réponses / Attentes de la journée 2**
- 3) Préparer l'entretien de vente**
- 4) Entretien de vente 1 – Se présenter**
- 5) Entretien de vente 2 – Créer un climat favorable**
- 6) Entretien de vente 3 – Qualifier un projet et valider le processus de décision**
- 7) Entretien de vente 4 – Identifier les attentes du client**

APRES-MIDI

(13h30 - 17h)

- 8) Entretien de vente 5 – Rechercher les besoins sous-jacents**
- 9) Entretien de vente 6 – Transformer le besoin en désir**
- 10) Identifier les signaux d'acceptation d'achat**
- 11) Retours et partages sur la journée 2**
- 12) Questions préparatoires à la journée 3**

JOURNEE 3

MATIN

(9h-12h30)

- 1) Introduction de la journée 3**
- 2) Questions / Réponses / Attentes de la journée 3**
- 3) Entretien de vente 7 – Traiter les objections**
- 4) Entretien de vente 8 – Prendre du plaisir à négocier**
- 5) Entretien de vente 9 – Conclure la vente**
- 6) Entretien de vente 10 – Formaliser les étapes suivantes**
- 7) Oser demander des références actives**
- 8) Poursuivre la relation après la vente**

APRES-MIDI

(13h30 - 17h)

- 9) Training, mises en situation**
- 10) Progresser par l'auto-critique**
- 11) Conclusion de la formation**
- 12) QCM de sortie**
- 13) Questionnaire de satisfaction à chaud**

N.B. Chaque étape du cursus de formation fait l'objet de mises en situations pratiques

JOURNEE 4

MATIN

(9h-12h30)

- 1) Introduction de la journée 4**
- 2) Questions / Réponses**
- 3) Analyse des retours d'expérience**
- 4) Rappels théoriques**
- 5) Training, mises en situation et débriefing**

APRES-MIDI

(13h30 - 17h)

- 6) Training, mises en situation et débriefing**
- 7) Conclusion de la journée**
- 8) Questionnaire de satisfaction à chaud**

N.B. Les trainings peuvent faire l'objet d'enregistrement vidéo et sont soumis à une autorisation d'utilisation du droit à l'image.

INTERVENANT.E :

- La conception de cette formation est assurée par S'KALIBUR ou par un tiers expérimenté sous couvert et validation de S'KALIBUR.
- L'animation de cette formation est assurée par un.e intervenant.e expérimenté.e sous la responsabilité de S'KALIBUR.
- L'intervention est couverte par la garantie Responsabilité Civile de S'KALIBUR.

PROPRIETE INTELLECTUELLE

Ce programme de formation est soumis au droit de la propriété intellectuelle. Sa reproduction est interdite. Son contenu et son mode d'animation sont la propriété de la société S'KALIBUR.

DEMARCHE INCLUSIVE LIEE A LA DIVERSITE ET AU HANDICAP :

Dans la mesure du possible, les salles et les installations sont accessibles pour tou-te.s.

Les conditions de travail et les outils sont également adaptés.

S'KALIBUR a instauré la notion de « culture de l'inclusion », appréciant ainsi chaque personne en tant qu'individu unique quel que soit son handicap, son âge, son origine sociale sa culture, son genre, son orientation sexuelle, son apparence physique ou sa situation sociale.

La *CHARTRE de l'INCLUSION & de la DIVERSITÉ* ratifiée par S'KALIBUR est disponible sur le site internet www.skalibur.com.

CONTACT S'KALIBUR : Philippe BUREAU

contact@skalibur.com

www.skalibur.com

Titre :	Conduire l'entretien de vente en face à face
Référence catalogue :	COEV4
Durée :	3 jours (21 heures) + 1 jour (7 heures)
Prix :	5 100,00 € HT*
	*Frais de mission en sus (déplacement-hébergement-restauration)