



Convaincre et persuader

Commerce



2 ou 3 jours



Face à face

**Créée et animée par
Quentin DURAND**

OBJECTIF

Maîtriser la relation commerciale
Améliorer votre taux de transformation
Développer votre chiffre d'affaire

PUBLIC

Vendeur, Commercial, Chef
d'entreprise, Ingénieur d'affaires,
Chargée d'affaires

Ressources pédagogiques

Un formateur, un ordinateur, un vidéo projecteur, un tableau, connexion internet requise.

Tarifs

1000€/jour

Méthodes pédagogiques

Exposer alternant théorie et pratique, études de cas, correction, quizz et ateliers, support de cours fourni.

Aucun prérequis n'est demandé

Évaluation et validation de fin de parcours

Évaluation formative par le formateur pendant le programme. Évaluation des acquis à la fin de la session.



Plus de renseignements ? 06 48 73 90 36

Modalités et délais d'accès : inscription après validation du devis ou de la convention – délai moyen 2 à 4 semaines.
Accessibilité handicap : adaptation possible après étude des besoins avec l'entreprise cliente. Un référent handicap peut être mobilisé si nécessaire afin d'étudier les aménagements possibles.



Convaincre et persuader

Créée et animée par
Quentin DURAND



06 48 73 90 36



quentin.durand@live.fr



39h



Face à face

Programme de formation

Module 1 : Établir une stratégie commerciale pertinente

Durée : 3,5 heures



Analyse de marché interne et externe
Outils d'analyse (SWOT, PESTEL)
Segmentation et ciblage des clients
Élaboration d'un plan d'action commercial



Module 2 : Maîtriser la relation client et la communication efficace

Durée : 3,5 heures

Introduction à la relation client

Comprendre les attentes et motivations des clients
Les fondamentaux de la relation client
Communication interpersonnelle efficace
Techniques de communication verbale et non verbale
Développer une écoute active
Développer l'empathie et la reformulation



Module 3 : Les étapes clés de la vente

Durée : 7 heures

Préparation des rendez-vous

Planification et organisation avant le contact

Définir des objectifs clairs pour chaque rendez-vous

Les 5 étapes clés de la vente

Prise de contact

Découverte des besoins

Argumentation

Gestion des objections

Conclusion de la vente

Prise de contact efficace

Techniques d'accroche

Adapter son discours dès les premières interactions

Découverte des besoins : questionnement efficace

Techniques de questionnement

Identifier les besoins explicites et implicites des clients

Détecter les leviers de motivation d'achat clients

Argumentation commerciale : méthodes CAP et CAB

Structurer son argumentaire pour chaque type de client

Utilisation des preuves, avantages et bénéfices dans le discours commercial

Gestion des objections

Comprendre et anticiper les objections

Techniques pour répondre et transformer une objection en opportunité

Rester optimiste après chaque objection pour maintenir une relation constructive

Conclusion de la vente

Techniques de clôture et incitations à l'achat

Proposition additionnelle pour optimiser la valeur de chaque vente



Module 4 : Gestion des devis, suivi post-vente et recommandations

Durée : 6 heures

Rédaction de devis attractifs

Structurer et personnaliser un devis pour convaincre

Les erreurs à éviter dans la présentation d'un devis

Relance de devis pour maximiser les conversions

Techniques de relance par email et téléphone

Adapter le message de relance en fonction du profil client

Suivi client post-vente

Importance du suivi pour fidéliser les clients

Stratégies pour maintenir la relation client après la vente

Obtenir des recommandations et avis clients

Demander des recommandations de manière efficace

Utiliser les avis clients comme levier de prospection

Obtenir des avis

Techniques pour fidéliser les clients

Importance de la récurrence dans les relations commerciales

Stratégies pour maximiser la satisfaction et la rétention des clients

Être proactif dans la relation client

Comment anticiper les besoins du client et proposer des solutions

Développer une approche proactive dans les interactions commerciales



Module 5 : Gestion du temps et des priorités avec l'IA pour la relation client

Durée : 3,5 heures

Introduction à la gestion du temps pour indépendants **Automatisation avec l'IA pour optimiser la relation client**

Gestion des emails, SMS, et messages automatisés

Utilisation des réseaux sociaux (LinkedIn, emailing) pour maintenir le lien client

Outils d'IA pour améliorer l'efficacité des interactions avec les clients

Atelier pratique : Intégrer l'IA dans la gestion quotidienne de la relation client



Module 6 : Techniques de négociation

Durée : 3,5 heures

Fondamentaux de la négociation commerciale

Principes de la négociation : BATNA, concessions, avantages mutuels

Techniques avancées de négociation

Adapter sa négociation selon les profils de clients

Exercices pratiques et mises en situation

Conclusion d'une négociation : arriver à un accord gagnant-gagnant

Techniques pour clôturer une négociation en préservant la relation client



Module 7 : Prospection et réseautage commercial

Durée : 3,5 heures

Stratégies de prospection

Techniques de prospection à froid

Utilisation des outils numériques pour optimiser la prospection (LinkedIn, emailing, IA)

Réseautage pour indépendants

Développer un réseau professionnel solide

Optimiser les événements de networking, en présentiel et en ligne

Attitude et suivi dans le cadre du réseautage

Techniques pour rester mémorable et renforcer son réseau professionnel



Module 8 : Tableaux de bord, suivi du plan d'action et KPIs

Durée : 3,5 heures

Introduction aux tableaux de bord de suivi commercial

Suivi du plan d'action : objectifs, étapes, indicateurs

KPIs pertinents dans la vente : nombre de rendez-vous, devis, taux de concrétisation, efficacité commerciale

Utiliser les KPIs pour ajuster et améliorer ses performances