







# Prospection et techniques de Commercialisation

## OBJECTIFS

-  Maîtriser les techniques commerciales
-  S'approprier une méthode et des outils pertinents pour construire son argumentaire
-  Identifier les attentes du client
-  Savoir mettre en œuvre une stratégie de fidélisation

## PROGRAMME

### La prospection est incontournable

Clé du lancement et du développement de l'entreprise

### Publicité et comportement

Importance de l'image *Démonstration en situation*

### Fondements de l'argumentation

Les points forts validés des produits et services  
 Définir des « cibles » et collecter des bases de données de prospects  
 Elaborer des messages et des scénarios d'approche éventuels  
 Composer le message initial : 20 secondes pour capter et retenir l'attention  
 But essentiel : faire valoir l'entreprise et ses produits

### Développer le contact

Approfondir par un questionnement souple de découverte  
 Se rapprocher pour délivrer le second message synthèse sur les besoins révélés  
 Les techniques de communication : expression progressive et écoute simultanées  
 Les paramètres et les signes de l'écoute et de la « présence »  
 S'adapter à l'interlocuteur en gardant ses objectifs  
 Reformuler pour valider

### Mettre en valeur des offres

Appui sur les références et les qualités produits/services  
 Positionner les phases de la prospection dans un agenda  
 S'organiser dans le suivi  
 Constituer un fichier classant les clients et prospects pour les relances  
 Réaliser des séquences de 10, 20 appels - Prendre des notes à la volée  
 Revisiter les échanges entre deux appels  
 Passer les barrages et répondre aux objections – Oser avec respect !  
 Entrer dans la phase de décision ou la négociation – Défendre son prix  
 Remercier et clôturer un contact

### L'effort de prospection

Le « travail dans le dur » est usant  
 Les pauses régénératrices – Les alternances actions-préparation – Les bilans chiffrés  
 Les qualités du prospecteur : confiance, détermination, patience et opportunisme  
 Personnaliser les envois de documentations

### Tour d'horizon en fonction des activités spécifiques aux participants

Actions et résultats immédiats, travail sur court ou moyen terme  
 Passage en revue des méthodes classiques en tant que repères formatifs : soncas, les 4C...  
 Etablir des plans d'action en fonction des besoins individuels

**Exercices** : constituer des argumentaires, émettre des messages initiaux, questionner en découverte, négocier, remercier...

### Stratégies de fidélisation : maintenir l'attitude de service aux clients

Réussir parfaitement l'exécution de la première commande  
 Effectuer un suivi spécial - Vérifier le résultat  
 Maintenir le schéma : appels ou visites complémentaires  
 Quelques statistiques sur les conditions et les effets de la perte de clients  
 Entretenir des relations de confiance – Donner envie au client de revenir  
 Informer en continuité des nouvelles offres

## DUREE

3 jours

## PUBLIC

Tous commerciaux sédentaires et itinérants.

## Pré REQUIS

Aucun

## EVALUATION

Auto-évaluation de positionnement par entretien ou questionnaire.  
 Auto-évaluation des acquis de la formation par questionnaire amenant à une réflexion sur un plan d'actions.

## PEDAGOGIE

Exposés, mises en situation...  
 Positionnement des actions à mener par les moyens et les buts poursuivis : ciblage, élaboration messages, écoute et questionnement, argumentaires et négociation.  
 Mises en situations réelles : mise en œuvre d'appels.  
 Plan d'actions pour après la formation.  
 Expériences à partager.

## INTERVENANTS

Selon le thème de la formation, CQFD sélectionne un pédagogue possédant une expérience significative, une maîtrise opérationnelle et un profil particulier : sophrologue, psychologue, neuropsychologue, ergonomiste, ergothérapeute, senior manager, chef de cuisine, gouvernante, journaliste, animateur, ex-policier, etc...

## TARIFS

Inter-entreprises à Paris  
 Intra-muros en France entière  
 cliquez ici pour consulter sur notre site internet le calendrier et les tarifs

Vidéo de présentation

