

LA LOGIQUE COMMERCIALE POUR LES NON-COMMERCEAUX

Perfectionner le comportement de son personnel non-commercial face à un prospect/client pour faciliter la relation commerciale à venir.

CONTENU DE LA FORMATION : Une seule session à distance d'une durée de 3h en intra-entreprise.

PREMIÈRE PARTIE J-7 PRÉPARER SA FORMATION PRISE DE CONTACT AVEC LE STAGIAIRE

	Entretien téléphonique entre le formateur et le stagiaire pour préparer la formation et bien lui faire comprendre les enjeux de celle-ci. Le stagiaire doit compléter avec le plus grand soin et envoyer par mail au centre de formation sur contact@plurialice.com : la « FICHE ENTREPRISE ». Il doit recueillir les informations commerciales nécessaires à sa formation auprès des services dédiés dans son entreprise. Nous demandons au stagiaire de nous adresser les visuels, plaquettes, liens, pages web... pour prendre connaissance du détail de ses produits et de la publicité faite.
OUTIL	Le centre de formation envoie par mail au stagiaire : La convocation, la « FICHE ENTREPRISE » et le livret d'accueil. Les documents sont envoyés par mail. <i>La « FICHE ENTREPRISE » et le livret d'accueil sont téléchargeables sur notre site www.plurialice.com.</i>
OBJECTIFS	Personnaliser la formation en fonction des produits/services, du métier et du type d'interlocuteurs... du stagiaire. Permettre au stagiaire de commencer sa réflexion pour le préparer à la formation.

Le JOUR J

LA FORMATION

30 Minutes	PRISE DE CONSCIENCE
ATELIERS	Avec le support « Schéma du parcours client » et un questionnaire approprié, le stagiaire sera accompagné dans sa réflexion le menant à prendre conscience qu'il a un rôle clé dans le parcours client et donc la relation commerciale.
OBJECTIFS	<i>L'objectif est d'obtenir l'adhésion complète du stagiaire à cette formation et qu'il en comprenne tous les enjeux et la finalité pour l'entreprise. Cette phase conditionne la mise en application par les stagiaires des acquis de la formation au quotidien, dans la durée.</i>

30 Minutes	SE CONNAÎTRE
ATELIERS	Avec le support « Auto-analyse » et à l'aide d'un questionnaire approprié, le stagiaire va découvrir son niveau de compétence au travers du prisme commercial : ses points forts et ses points de progrès.
OBJECTIFS	<i>L'objectif est de faire évoluer le comportement du stagiaire durablement.</i>
30 Minutes	COMPRENDRE LA LOGIQUE DE VENTE
ATELIERS	Le formateur va présenter chaque notion (quoi, comment) du document « les techniques de vente » et l'illustrer par une démonstration. Le stagiaire mettra en pratique cette notion dans son contexte concret de travail, dans un exercice de simulation. Le document « les techniques de vente » recueillera les exemples concrets que le stagiaire aura proposé.
OBJECTIFS	<i>L'objectif est de comprendre les techniques et d'en maîtriser la logique. Le stagiaire doit pouvoir identifier quand les utiliser et pourquoi. Le but est de faciliter la relation commerciale à venir et donc grâce à cette logique, de pouvoir aussi, mieux communiquer avec le service commercial.</i>
30 Minutes	CONNAÎTRE SES SERVICES/PRODUITS ET SAVOIR EN PARLER
ATELIER	Le stagiaire va, à l'aide du questionnaire approprié, participer à l'écriture d'un « script de vente simplifié » avec la méthode CAB (Caractéristiques-Avantages-Bienfaits) et par la technique simplifiée de découverte des besoins. Puis le stagiaire complètera le « script de vente simplifié » avec une réflexion autour des objections courantes prospects/clients.
OBJECTIFS	<i>Cette étape essentielle, va permettre au stagiaire de renforcer sa confiance en son entreprise, ses produits et ses services. Pour faciliter l'adhésion et la confiance du stagiaire dans son script de vente simplifié, à l'aide d'un questionnaire approprié, il participe à sa construction. Il comprend l'utilité du script et en maîtrise l'utilisation en situation réelle.</i>
30 Minutes	APPLICATION QUOTIDIENNE
ATELIER	Construire son « tableau de suivi » avec les résolutions, les objectifs chiffrés et axes de progrès. Puis il complètera l'auto-analyse » à chaud.
OBJECTIFS	<i>L'objectif est de faire de la relation privilégiée entre le stagiaire et le prospect/client un atout commercial pour la société. Le stagiaire à l'issue de la formation, conscient de son rôle dans le processus commercial, contribuera en toute connaissance, par ses performances, à l'amélioration des résultats de son entreprise. Cette situation contribue à donner du sens à son travail et favorise alors son épanouissement.</i>
30 Minutes	Fin : QCM pour évaluer les connaissances acquises en formation.