



ORGANISME DE FORMATION AUX TECHNOLOGIES ET METIERS DE L'INFORMATIQUE

Formation Cycle certifiant Chargé d'affaires - Commercial B2B

certificat professionnel FFP

Ce cursus métier est composé de plusieurs formations distinctes

N° ACTIVITÉ : 11 92 18558 92

TÉLÉPHONE : 01 85 77 07 07

E-MAIL : inscription@hubformation.com

En tant que commercial, vous devez élaborer et hiérarchiser vos actions pour réaliser vos objectifs. Ce cycle vous apportera des repères méthodologiques pour bien suivre votre entretien commercial, développer votre impact, mieux vous connaître dans les phases de négociation et bien gérer les objections de vos clients.

Objectifs

- | Maîtriser toutes les phases de l'entretien de vente
- | S'affirmer et argumenter de façon assertive face aux clients
- | Elaborer une grille de négociation pour négocier avec efficacité
- | Convaincre son client
- | Traiter les objections
- | Maîtriser les techniques de closing efficaces

Public

- | Vendeurs, ingénieurs commerciaux,
- | technico-commerciaux ou ingénieurs d'affaires.

Prérequis

- | Première expérience souhaitable dans une fonction commerciale ou relation client.

Programme de la formation

Maitriser les fondamentaux de la vente

- | L'importance de la vente dans le processus marketing et commercial.
- | La vente aux professionnels et aux particuliers.
- | La prise de contact : techniques pour se présenter.
- | Attitudes de communication pour briser la glace. La communication non verbale.
- | Pratiquer la technique de l'entonnoir pour la découverte des besoins.
- | Questionner : utiliser différents types de questions. Écouter : l'écoute active pour rebondir.
- | Analyser les différents leviers de motivation et reformuler les besoins du client.
- | Démontrer l'adéquation de la solution au besoin : utiliser l'argumentaire SONCAS.
- | Mettre en avant les bénéfices clients : CAB.
- | Transformer une objection en un élément positif.
- | Traiter l'objection prix avec différentes techniques.

Réussir ses négociation commerciale, les points clés

- | Connaître et dérouler son cycle de vente : technique, stratégie, tactique d'une négociation en B2B.
- | Cycle de vente face au cycle d'achat.
- | Élaborer une grille de négociation.
- | Élaborer la cible de négociation : sauvegarder ses marges.
- | Anticiper le refus : bâtir une MESORE efficace.
- | Identifier les objets de négociation autres que le prix.
- | Garder le leadership face à l'intimidation et la pression des acheteurs

Référence	KOM
Durée	9 jours (63h)
Tarif	4 060 €HT
Repas	repas inclus
Certification	prix inclus

SESSIONS PROGRAMMÉES

A DISTANCE (FRA)

- le 17 juin 2024
- le 30 septembre 2024

PARIS

- le 10 juin 2024
- le 23 septembre 2024

AIX-EN-PROVENCE

- le 17 juin 2024
- le 30 septembre 2024

BORDEAUX

- le 17 juin 2024
- le 30 septembre 2024

GRENOBLE

- le 17 juin 2024
- le 30 septembre 2024

LILLE

- le 17 juin 2024
- le 30 septembre 2024

LYON

- le 17 juin 2024
- le 30 septembre 2024

[VOIR TOUTES LES DATES](#)

professionnels.

- | Maîtriser les techniques de closing.
- | Traiter les objections de dernière minute et obtenir un accord. Rassurer un acheteur fuyant.
- | Technique de l'enchaînement logique. Reformuler les points d'accord et de douleurs.
- | Formaliser l'accord. Anticiper la suite de la négociation.
- | Conforter l'acheteur : les techniques de valorisation.
- | Consolider la confiance : la technique de "l'ancrage".

Répondre aux objections et savoir rebondir

- | Accueillir et comprendre les objections : les différents types d'objections.
- | Identifier quand et pourquoi elle survient. Chercher et trouver l'objection derrière l'objection.
- | Personnalité du client et expression de l'objection. Les règles de base et les techniques à utiliser.
- | Repérer notre attitude personnelle face aux objections.
- | Voir l'objection comme une chance offerte au vendeur.
- | Notre position face à notre interlocuteur : utiliser un canal de communication adapté.
- | Le cas de l'objection sur le prix.
- | Anticiper les objections : rechercher les objections possibles pour les prévenir.
- | Transformer les arguments de nos concurrents.
- | Savoir influencer pour répondre aux objections.
- | Adopter une communication positive pour mieux influencer.
- | Se centrer sur votre interlocuteur.
- | Mesurer la portée d'une objection. Qui est face à vous ? S'adapter aux types de réactions possibles.
- | Exercice Atelier d'identification et de classement des objections rencontrées par chaquestagiaire. Jeux de rôle filmés, traitement des objections en face-à-face et en groupe.

Renforcer son impact en entretien de vente

- | Identifier vos réactions face à vos clients : mesurer votre assertivité.
- | Déjouer les pièges de la mécommunication.
- | Oser dépasser vos craintes, vos appréhensions.
- | Découvrir vos croyances limitantes et messages contraignants.
- | Développer votre image et votre crédibilité.
- | Connaître et reconnaître vos qualités et limites. Utiliser les techniques de réassurance.
- | Utiliser des techniques pour projeter une image de crédibilité.
- | Argumenter de façon persuasive et assertive : affirmer vos intentions et rassurer votre client.
- | Utiliser le recadrage positif. Éviter au doute de s'installer.
- | Oser vous affirmer face à vos clients : répondre posément à une critique.
- | Prononcer un refus acceptable par le client.
- | Influencer votre client et satisfaire ses besoins psychologiques.
- | Donner envie et faire adhérer à sa cause. Faire du lobbying.

Certification

Cette formation prépare au passage de la certification suivante.
N'hésitez pas à nous contacter pour toute information complémentaire.

Commercial B2B

La journée de certification est destinée à valider les connaissances acquises au cours du cursus. Les domaines de compétences validés portent sur vos aptitudes à organiser votre prospection, convaincre et développer une relation de qualité avec vos clients.

- Présentation de la certification
- | Présentation du déroulé des épreuves (timing, documents autorisés etc..)
- | Consignes sur le déroulement
- | Questions des participants

Entretien individuel

- | Etablir le bilan de la formation avec le stagiaire
- | Dans quel contexte s'intègre son activité
- | Préparer un jeu de rôle sur mesure (épreuve 4)

Epreuve écrite: QCM

- | 25 questions ouvertes dont l'objectif est de synthétiser les connaissances acquises
- | Rendre opérationnelle ses connaissances théoriques

Mises en situation comportementales

- | Plusieurs mises en situation filmées
- | Entretien filmé + debriefing personnalisé
- | Résultat de l'épreuve fourni à posteriori

Méthode pédagogique

Chaque participant travaille sur un poste informatique qui lui est dédié. Un support de cours lui est remis soit en début soit en fin de cours. La théorie est complétée par des cas pratiques ou exercices corrigés et discutés avec le formateur. Le formateur projette une présentation pour animer la formation et reste disponible pour répondre à toutes les questions.

Méthode d'évaluation

Tout au long de la formation, les exercices et mises en situation permettent de valider et contrôler les acquis du stagiaire. En fin de formation, le stagiaire complète un QCM d'auto-évaluation.

Suivre cette formation à distance

Voici les prérequis techniques pour pouvoir suivre le cours à distance :

- | Un ordinateur avec webcam, micro, haut-parleur et un navigateur (de préférence Chrome ou Firefox). Un casque n'est pas nécessaire suivant l'environnement.
- | Une connexion Internet de type ADSL ou supérieure. Attention, une connexion Internet ne permettant pas, par exemple, de recevoir la télévision par Internet, ne sera pas suffisante, cela engendrera des déconnexions intempestives du stagiaire et dérangera toute la classe.
- | Privilégier une connexion filaire plutôt que le Wifi.
- | Avoir accès au poste depuis lequel vous suivrez le cours à distance au moins 2 jours avant la formation pour effectuer les tests de connexion préalables.
- | Votre numéro de téléphone portable (pour l'envoi du mot de passe d'accès aux supports de cours et pour une messagerie instantanée autre que celle intégrée à la classe virtuelle).
- | Selon la formation, une configuration spécifique de votre machine peut être attendue, merci de nous contacter.
- | Pour les formations incluant le passage d'une certification la dernière journée, un voucher vous est fourni pour passer l'examen en ligne.
- | Pour les formations logiciel (Adobe, Microsoft Office...), il est nécessaire d'avoir le logiciel installé sur votre machine, nous ne fournissons pas de licence ou de version test.
- | Horaires identiques au présentiel.

Accessibilité

Les sessions de formation se déroulent sur des sites différents selon les villes ou les dates, merci de nous contacter pour vérifier l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite.

Pour tout besoin spécifique (vue, audition...), veuillez nous contacter au 01 85 77 07 07.