

## Formation Commercial : Initiation

<b>Durée :</b>	3 jours
<b>Public :</b>	Actifs de tous secteurs souhaitant s'orienter vers la gestion commerciale et la vente
<b>Pré-requis :</b>	Avoir une expérience minimum en entreprise de 2 ans
<b>Objectifs :</b>	Se préparer au métier de commercial - Découvrir les techniques de vente - Comprendre les attentes des clients
<b>Référence :</b>	COM100162-F
<b>Demandeurs d'emploi :</b>	Contactez-nous pour connaître les remises Pôle Emploi

### Introduction

Qu'est ce qu'un commercial ?  
Les missions du commercial

### Découvrir les notions fondamentales

La vente de produit  
La vente de services  
Mode de distribution  
Les différents types de commerce : marché B2B, B2C  
Les politiques de prix  
Les stratégies de vente  
Quelques cas typiques d'entreprises et de modèle de vente

**Atelier pratique : décrire le marché, les produits/services et politique de prix de son entreprise**

### Développer les qualités essentielles d'un bon commercial

L'empathie  
La présentation physique  
L'expression orale  
L'expression écrite  
La force mentale

**Atelier pratique : noter ses forces et ses faiblesses pour le poste**

### Recenser les outils du commercial

Les supports commerciaux : carte de visite, plaquette commerciale, catalogue, site web, ...  
Les supports de communication : le téléphone, le mail, le courrier, ...  
Les supports de vente : devis, grille tarifaire, proposition commerciale  
Les support de négociation : argumentaire, connaissance des forces et faiblesses, ...  
Autres supports : références, témoignages clients, ...

**Atelier pratique : lister les supports de son entreprise**

## **Travailler son mental**

Préparation des contenus de l'entretien  
Imaginer / Simuler l'entretien  
Préparation physique  
Progression continue  
Concentration et gestion des émotions  
Intensité de la voix  
Force de conviction

## **Présenter son entreprise et son produit**

Les points clefs de la présentation  
Savoir présenter son entreprise  
Savoir présenter ses produits  
Argumentation et séduction : CAP et SONCAS  
**Atelier pratique : construire la présentation d'un produit et de son argumentaire**

## **Négocier**

Appréhender la négociation  
Analyser son interlocuteur et ses dispositions  
Écouter les demandes  
Gérer les objections  
Finaliser la vente

**Atelier pratique : sketch de vente**

## **Réaliser des entretiens téléphoniques**

Préparer son appel  
Soigner sa voix  
Présenter un produit  
Recenser des informations sur l'interlocuteur, le besoin ou l'entreprise  
Conclure  
**Atelier pratique : scénarios d'appels commentés**

## **Utiliser la messagerie électronique**

Soigner son expression  
Ordonner son discours  
Utiliser des pièces jointes  
Mettre des accusés de réception

## **Utiliser les réseaux sociaux**

Soigner sa présentation  
Développer son réseau  
Valoriser les contacts terrains  
**Atelier pratique : commenter son profil et celui de concurrents**

## **Prospecter**

Qu'est-ce que la prospection ?

Qui prospecter et dans quel but ?

La prospection téléphonique

La prospection via les réseaux sociaux

La prospection en face à face

Utiliser un support : mailing courrier ou site web

Apprendre à créer le besoin

**Atelier : mises en situation**