

Formation Commercial : Initiation

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