

## Formation Commercial : Initiation + Approfondissement

|                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ■ <b>Durée :</b>                                               | 5 jours (35 heures)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| ■ <b>Tarifs inter-entreprise :</b>                             | 2 975,00 € HT (standard)<br>2 380,00 € HT (remisé)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| ■ <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>Modalités pédagogiques, techniques et d'encadrement :</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Formation synchrone en présentiel et distanciel.</li><li>• Méthodologie basée sur l'Active Learning : 75 % de pratique minimum.</li><li>• Un PC par participant en présentiel, possibilité de mettre à disposition en bureau à distance un PC et l'environnement adéquat.</li><li>• Un formateur expert.</li></ul>                                       |
| ■ <b>Modalités d'évaluation :</b>                              | <ul style="list-style-type: none"><li>• Définition des besoins et attentes des apprenants en amont de la formation.</li><li>• Auto-positionnement à l'entrée et la sortie de la formation.</li><li>• Suivi continu par les formateurs durant les ateliers pratiques.</li><li>• Évaluation à chaud de l'adéquation au besoin professionnel des apprenants le dernier jour de formation.</li></ul> |
| ■ <b>Sanction :</b>                                            | Attestation de fin de formation mentionnant le résultat des acquis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| ■ <b>Référence :</b>                                           | COM1152-F                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| ■ <b>Note de satisfaction des participants:</b>                | 4,79 / 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| ■ <b>Contacts :</b>                                            | commercial@dawan.fr - 09 72 37 73 73                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

■ **Modalités d'accès :**

Possibilité de faire un devis en ligne ([www.dawan.fr](http://www.dawan.fr), [moncompteformation.gouv.fr](http://moncompteformation.gouv.fr), [maformation.fr](http://maformation.fr), etc.) ou en appelant au standard.

■ **Délais d'accès :**

Variable selon le type de financement.

■ **Accessibilité :**

Si vous êtes en situation de handicap, nous sommes en mesure de vous accueillir, n'hésitez pas à nous contacter à [referenthandicap@dawan.fr](mailto:referenthandicap@dawan.fr), nous étudierons ensemble vos besoins

## 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**

#### **Gérer la relation client et la communication**

Utiliser des outils CRM  
Noter un maximum d'informations  
Assurer le suivi client/prospect  
Répondre aux demandes  
Fidéliser

### **Atelier : commenter des fiches clients dans des CRM - Recenser les informations essentielles pour son entreprise**

## Approfondissement

### **Faire ses premiers pas sur des marchés d'ampleur**

Identifier les clients potentiellement importants de son entreprise

Identifier les attentes en terme de services

Attitude à avoir

### **Atelier pratique : lister les comptes clefs pour son entreprise**

### **Répondre aux appels d'offres**

Qu'est-ce qu'un appel d'offres ?

Les plateformes d'appels d'offres

Les outils de détection

La décision de réponse

Les documents administratifs

L'offre technique

La remise

La soutenance

La négociation

L'attribution

### **Méthodologie commerciale**

Identifier les produits

Identifier les clients

Déterminer les cibles privilégiées et les comptes clefs

Déterminer le CAP

Construire son argumentaire SONCAS

Créer un scénario de prospection

Répondre à une demande ou un marché

Préparer ses entretiens de vente

Préparer la négociation

Conclure la vente

Identifier les risques

S'informer sur les clauses clefs d'un contrat

Réceptionner des commandes

Tirer les conséquences d'un échec

Créer des scénarios pour fidéliser son contact

**Atelier pratique : mise en oeuvre de la méthodologie**

**Passage de la certification (si prévue dans le financement)**