

# Cycle Commercial : professionnalisez votre fonction et optimisez vos performances commerciales (pouvant être certifiant)

Vente, relation client, marketing - 2024

## La formation en résumé

Augmenter le CA, défendre les marges, gagner de nouveaux clients et fidéliser le portefeuille actuel... autant de compétences que doit maîtriser le commercial pour perdurer dans les métiers de la vente. Ce parcours complet de formations basées sur la mise en pratique personnalisée, vous aidera à bien vous préparer et organiser pour développer votre savoir-faire en performance commerciale, négociation, prospection et fidélisation afin développer votre portefeuille clients et augmenter votre chiffre d'affaires.

Vous bénéficiez dès le démarrage de votre formation d'un accès de 2 mois à HUBBLE, notre application micro-learning téléchargeable sur smartphones et tablettes via votre app store ou play store. Cette application vous permet d'approfondir de façon rapide, simple et ludique les thèmes abordés au cours de votre formation. Grâce à des jeux, quizz, vidéos et fiches de synthèse construits en lien direct avec votre formation vous pourrez vous entraîner, enrichir vos connaissances et même aller plus loin tout en vous amusant !

Tous nos formateurs répondent aux exigences de notre système qualité Qualiopi.

Cette formation courte peut être certifiante et éligible au CPF avec l'ajout du **Certificat de de Compétences en Entreprise (CCE) "Mener une négociation commerciale"** (500 €) Sa reconnaissance est **nationale** et **valable à vie**.

La Certification des Compétences en Entreprise (CCE) est un dispositif qui permet aux individus de se voir certifier des compétences transverses, mises en œuvre dans un cadre professionnel ou extra professionnel. Le CCE est une reconnaissance formelle, inventoriée au Répertoire Spécifique de France Compétences et est de fait **éligible au CPF**. Il atteste de la maîtrise de compétences transverses acquises en situation professionnelle et/ou à l'issue d'un parcours de formations.

Le programme de chaque module est détaillé dans les fiches suivantes :

[Inscription via Appli CPF : Mon compte Formation : site de LYON](#)

### Objectifs :

- Connaître et utiliser les outils de prospection adaptés pour développer son fichier de prospects, acquérir et fidéliser de nouveaux clients
- Déterminer ses cibles, sa stratégie d'approche et préparer son plan d'actions de prospection
- Prioriser ses actions commerciales, optimiser son temps et ses démarches auprès des clients pour développer et mesurer l'efficacité des actions commerciales
- Préparer et adopter une stratégie de négociation constructive
- Mener un entretien commercial en respectant les différentes étapes et savoir se positionner face aux différents types d'acheteurs pour réussir ses négociations
- Conclure une affaire (closing), provoquer la décision face à la concurrence et augmenter sa présence chez ses clients
- Déterminer ses propres axes d'amélioration et points de vigilance

### Participants :

- Commerciaux, chargés de relation clients, ingénieurs d'affaires, techniciens
- Porteurs de projets, créateurs d'entreprise devant eux-même assurer le développement commercial de leur activité

### Prérequis :

Pas de prérequis sauf en cas de parcours avec certification où il faut exercer ou avoir exercé une mission effective en lien avec les compétences du référentiel concerné., ici "Mener une négociation commerciale"

5 700 €

(non assujetti à la TVA)

---



en présentiel (63 heures) + activités à distance incluses sur notre plateforme de mobile learning HUBBLE



Certificat de compétences en entreprise



Éligible au CPF



Formation diplômante



Accès micro learning / mobile learning inclus



Mises en situation



Ludopédagogie

# Moyens pédagogiques et d'encadrement

## Moyens pédagogiques :

Formation interentreprises avec alternance d'apports théoriques et pratiques.

Pédagogie active : Echanges, analyses de pratiques, mises en situation, cas réels d'entreprises

Support de formation remis aux participants.

Groupe de 3 à 12 participants maximum.

Formation animée par un de formateur expert de son domaine sélectionné selon un processus qualité certifié. Les formateurs sont accompagnés par notre pôle pédagogique intégré « [Agir et Apprendre](#) ». Parcours du formateur disponible sur simple demande.

## Suivi et évaluation de la formation :

Les acquis sont évalués en cours et en fin de formation notamment au travers de QCM, mises en situations, mise en pratiques, présentations... Qui feront l'objet d'une analyse/correction et d'un retour du formateur.

Une évaluation de satisfaction est complétée par les participants et un tour de table collectif est réalisé avec le formateur en fin de formation.

Retrouvez les modalités de la certification pouvant être associée à cette formation [en cliquant ici](#).

## Environnement pédagogique spécifique distanciel :

L'ensemble des outils utilisés pour l'animation de nos formations à distance regroupe les fonctionnalités permettant de recréer toutes les conditions d'une formation en présentiel : partage de documents, partage d'écran, individualisation de la prise de parole. Les informations de connexion, comprenant les identifiants (login) et les mots de passe (mdp), sont fournies lors de la convocation à la formation.

Matériel requis :

Un ordinateur avec une connexion à Internet haut débit

Un microphone et une caméra pour faciliter les échanges en temps réel

Une adresse mail pour la réception du lien de connexion à la classe virtuelle

Un téléphone portable compatible avec la technologie 4G, au cas où une connexion de secours serait nécessaire

Retrouvez les modalités de la certification pouvant être associée à cette formation [en cliquant ici](#)

# Modules obligatoires

## Formation Prospector et se développer : organiser et réussir sa prospection commerciale

— (14 heures)

## Formation Perfectionnement négociation commerciale : traiter les objections et conclure la vente

— (14 heures)

# Modules optionnels

## Certificat de Compétences en Entreprise : Mener une négociation commerciale

— Validation par une étude de cas (2 heures) ou par un portefeuille de preuves (avec ou sans accompagnement individuel préalable de 1 à 7 heures minimum)

## Formation : S'affirmer face aux clients difficiles

— (14 heures)

## Formation : Répondre aux marchés publics/privés et gagner ses appels d'offres

— (14 heures en présentiel  
ou 4 matinées de 3h30 en distanciel)

# Formation Prospector et se développer : organiser et réussir sa prospection commerciale

Vente, relation client, marketing - 2024

## La formation en résumé

Comment gagner de nouveaux clients ? Comment bâtir une stratégie de prospection adaptée à vos cibles et vous organiser avec les outils efficaces actuels (IA, outils etc....)?

Avec l'illustration par de nombreux outils et méthodes éprouvés, cette formation vous permettra d'optimiser votre plan d'actions de prospection de façon concrète.

Pour aller plus loin dans la mise en place concrète par canal de votre prospection, CCI formation vous propose des formations pour relancer vos leads, prospector via LinkedIn, pitcher, faire du networking commercial ou tirer partie des outils IA pour vous augmenter vos performances commerciales.

### Objectifs :

- Déterminer ses cibles, sa stratégie d'approche et préparer son plan d'actions de prospection omnicanale
- Connaître et utiliser les outils de prospection adaptés pour développer son fichier de prospects, acquérir et fidéliser de nouveaux clients
- Adapter ses techniques de communication pour prospector, relancer et fidéliser en fonction de ses personas

### Participants :

- Commerciaux, chargés de relation clients
- Dirigeants d'entreprise, créateurs ou porteurs de projets
- Toute personne chargée du développement commercial de l'entreprise

### Prérequis :

- Cette session ne nécessite aucun pré-requis particulier

**1 365 €**

(non assujetti à la TVA)  
+ Activités à distance (micro-learning) incluses



(14 heures)



Parcours / Cycle



Mises en situation



Accès Mobile learning



Appartient au(x) cycle(s) :

Cycle Commercial : professionnalisez votre fonction et optimisez vos performances commerciales (pouvant être certifiant)

## Dates et villes

Lyon - 04 72 53 88 00

- 04/03, 05/03
- 06/06, 07/06
- 27/11, 28/11

## Le contenu

### Préparer et organiser sa prospection : plan de prospection

- Fixer ses objectifs et étapes de sa stratégie d'action, définir ses cibles et les marchés,
- Etablir et respecter son planning : organiser son rythme de prospection et suivi
- Préparer sa base de données et qualifier son fichier :
  - Sourcing, recherche de prospects, recherche de fichiers, sources (internes, externes)
  - Analyse, segmentation et tests
- Préparer son argumentaire en fonction des cibles abordées/ses objections : méthodes AIH
- Préparer son questionnement, la réponse positive aux objections et comment conclure
- Mettre en place des outils de suivi et pilotage : indicateurs clés et interprétation
- Les enjeux de la prise de RDV téléphonique : surmonter le barrage : astuces et comportement à privilégier, création d'un script téléphonique
- Préparer son emailing à partir de la méthode AIDA
- Outils, méthodes et démonstrations

### Identifier les actions de prospection omnicanale

- Connaître les différents canaux de prospection efficace par cible
- Choisir le bon canal de prospection pour chaque persona : téléphone, réseaux sociaux, face à face, networking, etc...
- Déceler les limites de chaque média de prospection

## Adopter des techniques de communication adaptée à la prospection

- Ecoute active et reformulation
- Savoir écouter pour développer un climat de confiance
- Développer son questionnement
- Argumenter pour convaincre

## Mises en situation

- Se motiver dans la pratique et lever les freins
- Réussir ses entretiens de prospection : S'entraîner aux différentes phases de l'entretien quelque soit le média de prospection
- Mettre en place la synergie des canaux de communication avec son prospect

## Acquérir les bonnes pratiques de la relance et de la fidélisation

- Choisir les temps de relance et organiser les relances en fonction des cibles
- Définir les canaux de communication privilégiés avec son prospect
- Savoir créer des opportunités de contact
- Mise en oeuvre de techniques de fidélisation

## RGPD : Développer vos opérations de prospection commerciale de la clientèle en conformité avec le RGPD

### Les + de la formation :

- Étude personnalisée des axes de développement en fonction de la structure du fichier clients des participants et définition des actions à mettre en oeuvre dès la fin de formation
- Vous bénéficiez dès le démarrage de votre formation d'un accès de 2 mois à HUBBLE, notre application micro-learning téléchargeable sur smartphones et tablettes via votre app store ou play store. Cette application vous permet d'approfondir de façon rapide, simple et ludique les thèmes abordés au cours de votre formation. Grâce à des jeux, quizz, vidéos et fiches de synthèse construits en lien direct avec votre formation vous pourrez vous entraîner, enrichir vos connaissances et même aller plus loin tout en vous amusant !
- Si vous le souhaitez (inscription optionnelle), un accompagnement individualisé et à distance pourra être réalisé à l'issue de la formation inter-entreprises afin de vous accompagner dans la mise en application concrète et opérationnelle de votre plan d'actions. Votre inscription peut se faire avant, pendant ou après la formation et se décomposera en un forfait d'une ou de plusieurs séances d'accompagnement de 2.5 heures à 625 euros la séance. Le nombre de séances et la planification dépendront de votre projet et des disponibilités conjointes avec notre intervenant (nous consulter).

# Moyens pédagogiques et d'encadrement

## **Moyens pédagogiques :**

Formation interentreprises avec alternance d'apports théoriques et pratiques.

Pédagogie active : Echanges, analyses de pratiques, mises en situation, cas réels d'entreprises

Support de formation remis aux participants.

Groupe de 3 à 12 participants maximum.

Formation animée par un formateur expert de son domaine sélectionné selon un processus qualité certifié. Les formateurs sont accompagnés par notre pôle pédagogique intégré « [Agir et Apprendre](#) ». Parcours du formateur disponible sur simple demande.

## **Suivi et évaluation de la formation :**

Les acquis sont évalués en cours et en fin de formation notamment au travers de QCM, mises en situations, mise en pratiques, présentations... Qui feront l'objet d'une analyse/correction et d'un retour du formateur.

Une évaluation de satisfaction est complétée par les participants et un tour de table collectif est réalisé avec le formateur en fin de formation.

## **Environnement pédagogique spécifique distanciel :**

L'ensemble des outils utilisés pour l'animation de nos formations à distance regroupe les fonctionnalités permettant de recréer toutes les conditions d'une formation en présentiel : partage de documents, partage d'écran, individualisation de la prise de parole. Les informations de connexion, comprenant les identifiants (login) et les mots de passe (mdp), sont fournies lors de la convocation à la formation.

Matériel requis :

Un ordinateur avec une connexion à Internet haut débit

Un microphone et une caméra pour faciliter les échanges en temps réel

Une adresse mail pour la réception du lien de connexion à la classe virtuelle

Un téléphone portable compatible avec la technologie 4G, au cas où une connexion de secours serait nécessaire

Nous nous engageons à fournir un environnement pédagogique convivial et efficace, tout en veillant à ce que nos participants aient accès aux outils et aux ressources nécessaires pour tirer le meilleur parti de nos formations à distance

## La formation en résumé

Face à des acheteurs très exigeants, défendre son offre et son prix est parfois difficile. Maîtriser les étapes clés et les techniques de vente pour mieux négocier ses conditions permet au commercial de se positionner vis-à-vis de l'acheteur. Préparer, écouter et argumenter sont des outils indispensables à une vente réussie sur des conditions satisfaisantes.

Grâce à une pédagogie unique combinant mises en situation, jeux pédagogiques, analyses de la pratique, autodiagnostic, microlearning, contenus additionnels personnalisés et tutorat formateur chaque participant identifie son profil de négociateur et met en place ses axes de perfectionnement pour réussir ses négociations.

Cette formation fait partie des cycles "[Mener une négociation commerciale](#)" et "[Maîtriser la fonction commerciale](#)" qui peuvent être certifiants et éligibles au CPF avec ajout du [Certificat de de Compétences en Entreprise "Mener une négociation commerciale"](#) (500 €)

### Objectifs :

- Mener un entretien commercial en respectant les différentes étapes et acquérir les techniques de vente
- Se préparer et savoir se positionner face aux différents types d'acheteurs pour négocier en fonction du besoin des clients
- Conclure une affaire et augmenter sa présence chez ses clients
- Déterminer ses propres axes d'amélioration et points de vigilance

### Participants :

- Commerciaux, chargés de relation clients, techniciens, ingénieurs d'affaires
- Toute personne amenée à négocier des produits ou des services

### Prérequis :

- Cette session ne nécessite aucun pré-requis sauf en cas de parcours avec certification où il faut exercer ou avoir exercé une mission effective en lien avec les compétences du référentiel concerné., ici "Mener une négociation commerciale"

## Le contenu

### Se préparer et connaître son client/prospect

- Collecter les informations préalables pour une meilleure adaptabilité face au prospect (décideurs, marché, concurrence, CA...)
- Les nouveaux outils au service de la préparation de visite
- Préparer les outils commerciaux nécessaires à l'entretien
- Définir l'objectif spécifique de son rdv

### Démarrer l'entretien avec une prise de contact positive et efficace

- Etre en relation dès les premières secondes
- Mettre en place un climat de confiance en utilisant la communication verbale et non verbale
- Présenter et mettre en valeur son entreprise
- Détecter les profils clés des prospects/clients
- Fixer le cadre de l'entretien

### La phase d'investigation : découverte de l'entreprise et du besoin du client

- Identifier les besoins explicites et implicites
- Détecter les attentes de son interlocuteur
- Les techniques de questionnement
- L'empathie et l'écoute au service de la négociation
- Les principes du feedback pour améliorer la communication
- S'adapter à tous types d'interlocuteurs
- Entraînement avec la méthode SONCASE

**1 890 €**

(non assujetti à la TVA)  
+ Activités à distance incluses

 (1+2 jours) en présentiel

 Parcours / Cycle

 Mises en situation

 Ludopédagogie

  
Accès Mobile learning



Appartient au(x) cycle(s) :

Cycle Commercial : professionnalisez votre fonction et optimisez vos performances commerciales (pouvant être certifiant)

Cycle Mener une négociation commerciale (pouvant être certifiant)

## Dates et villes

Lyon - 04 72 53 88 00

- 11/03, 21/03, 22/03
- 03/06, 10/06, 11/06
- 23/09, 03/10, 04/10
- 29/11, 05/12, 06/12

Saint-Etienne - 04 77 49 24 66

- 11/03, 21/03, 22/03
- 29/11, 05/11, 06/11

Roanne - 04 77 44 54 69

- 11/03, 21/03, 22/03

## Définir son offre : argumenter ses produits et ses services

- Exprimer les caractéristiques en avantages, adapter sa présentation au besoin du client
- Faire adhérer le client pour une meilleure implication
- Créer son argumentaire : Techniques et cas pratiques
- Bien connaître ses marges de manœuvre pour anticiper les objections

## Négocier un prix

- La perception du prix dans la négociation
- Les techniques de présentation du prix pour valoriser son offre
- Les techniques de réponse à l'objection prix
- La maîtrise des marges, principe des contres parties

## Défendre son offre

- Identifier le fondement de l'objection
- Définir les points de passages obligatoires pour répondre aux objections
- Répondre aux objections récurrentes
- Négocier les conditions commerciales
- Attitude du vendeur pour mieux gérer l'objection, affirmation de soi et ouverture
- Training et mises en situations

## Conclure

- L'attitude du commercial face à la conclusion
- Les techniques pour anticiper face aux signaux d'achats
- Les 5 techniques de conclusion pour faire valider l'offre
- Les différentes propositions liées à la conclusion
- Relancer les offres : outils et méthode
- Collaborer à la formalisation du contrat de vente ou d'achat en contrôlant sa conformité au regard des obligations légales et en vérifiant la présence des différentes clauses négociées
- Training sur des scénarios rapides pour créer les automatismes

# Moyens pédagogiques et d'encadrement

## **Moyens pédagogiques :**

Formation interentreprises avec alternance d'apports théoriques et pratiques.

Pédagogie active : Echanges, analyses de pratiques, mises en situation, cas réels d'entreprises

Support de formation remis aux participants.

Groupe de 3 à 12 participants maximum.

Formation animée par un de formateur expert de son domaine sélectionné selon un processus qualité certifié. Les formateurs sont accompagnés par notre pôle pédagogique intégré « [Agir et Apprendre](#) ». Parcours du formateur disponible sur simple demande.

## **Suivi et évaluation de la formation :**

Les acquis sont évalués en cours et en fin de formation notamment au travers de QCM, mises en situations, mise en pratiques, présentations... Qui feront l'objet d'une analyse/correction et d'un retour du formateur.

Une évaluation de satisfaction est complétée par les participants et un tour de table collectif est réalisé avec le formateur en fin de formation.

Retrouvez les modalités de la certification pouvant être associée à cette formation [en cliquant ici](#).

## **Environnement pédagogique spécifique distanciel :**

L'ensemble des outils utilisés pour l'animation de nos formations à distance regroupe les fonctionnalités permettant de recréer toutes les conditions d'une formation en présentiel : partage de documents, partage d'écran, individualisation de la prise de parole. Les informations de connexion, comprenant les identifiants (login) et les mots de passe (mdp), sont fournies lors de la convocation à la formation.

Matériel requis :

Un ordinateur avec une connexion à Internet haut débit

Un microphone et une caméra pour faciliter les échanges en temps réel

Une adresse mail pour la réception du lien de connexion à la classe virtuelle

Un téléphone portable compatible avec la technologie 4G, au cas où une connexion de secours serait nécessaire

Nous nous engageons à fournir un environnement pédagogique convivial et efficace, tout en veillant à ce que nos participants aient accès aux outils et aux ressources nécessaires pour tirer le meilleur parti de nos formations à distance

# Formation : Optimiser son organisation commerciale

Vente, relation client, marketing - 2024

## La formation en résumé

Une fois les objectifs de vente fixés, leur atteinte est liée à une gestion commerciale efficace. Outils de suivi, gestion de l'organisation et du temps, planification des temps de prospection, reporting, RDV clients ...en sont des éléments essentiels.

A l'issue de cette formation, vous pourrez déployer des outils opérationnels pour optimiser votre organisation commerciale et votre agenda, vérifier l'évolution du cycle de vente, construire vos KPIs et vos tableaux de bord commerciaux.

### Objectifs :

- Prioriser ses actions commerciales et élaborer un planning
- Optimiser ses actions, son temps et ses démarches auprès des clients pour développer et mesurer l'efficacité des actions commerciales
- Rendre compte de ses résultats commerciaux et gagner en efficacité

### Participants :

- Commerciaux, chargés de relation clients, ingénieurs d'affaires
- Toute personne en charge de l'organisation d'une activité commerciale

### Prérequis :

- Cette session ne nécessite aucun pré-requis particulier

## Le contenu

### Analyser le fonctionnement de l'entreprise

- Son organisation et son environnement
- Exploiter la matrice SWOT: analyse interne de l'entreprise, forces et faiblesses

### Déterminer l'ensemble des éléments impactant l'activité commerciale

- Périmètre géographique d'intervention
- Prospection et/ou fidélisation
- Saisonnalité des activités clients
- Processus d'achats, logique budgétaire
- Challenges commerciaux internes à l'entreprise
- Priorités d'actions de l'entreprise suivant les cibles clients

### Définir les actions prioritaires du plan d'actions commerciales

- Détermination des critères de priorisation des actions
- Construction d'un planning d'activité

### Optimiser la gestion de son activité commerciale

- Organisation rationnelle de ses déplacements clients/prospects
- Optimisation des opportunités de contacts

### Rendre compte de son activité commerciale

- Rédaction des rapports d'activité en lien avec les objectifs collectifs du service commercial
- Choix des indicateurs de résultats commerciaux
- Définition des fréquences de mesure
- Analyse des résultats et évolution dans le temps
- Mise en œuvre d'actions correctrices
- Tableaux de bord de performance commerciale: choix des indicateurs et définition des objectifs commerciaux
- Performance commerciale: collective et individuelle

**1 365 €**

(non assujetti à la TVA)



(14 heures)



Parcours / Cycle



Mises en situation



Ludopédagogie



Appartient au(x) cycle(s) :

Cycle Commercial : professionnalisez votre fonction et optimisez vos performances commerciales (pouvant être certifiant)

## Dates et villes

Lyon - 04 72 53 88 00

- 08/07, 09/07
- 21/11, 22/11
- 25/03, 26/03

# Moyens pédagogiques et d'encadrement

## **Moyens pédagogiques :**

Formation interentreprises avec alternance d'apports théoriques et pratiques.

Pédagogie active : Echanges, analyses de pratiques, mises en situation, cas réels d'entreprises

Support de formation remis aux participants.

Groupe de 3 à 12 participants maximum.

Formation animée par un de formateur expert de son domaine sélectionné selon un processus qualité certifié. Les formateurs sont accompagnés par notre pôle pédagogique intégré « [Agir et Apprendre](#) ». Parcours du formateur disponible sur simple demande.

## **Suivi et évaluation de la formation :**

Les acquis sont évalués en cours et en fin de formation notamment au travers de QCM, mises en situations, mise en pratiques, présentations... Qui feront l'objet d'une analyse/correction et d'un retour du formateur.

Une évaluation de satisfaction est complétée par les participants et un tour de table collectif est réalisé avec le formateur en fin de formation.

*Retrouvez les modalités de la certification pouvant être associée à cette formation [en cliquant ici](#).*

## **Environnement pédagogique spécifique distanciel :**

L'ensemble des outils utilisés pour l'animation de nos formations à distance regroupe les fonctionnalités permettant de recréer toutes les conditions d'une formation en présentiel : partage de documents, partage d'écran, individualisation de la prise de parole. Les informations de connexion, comprenant les identifiants (login) et les mots de passe (mdp), sont fournies lors de la convocation à la formation.

Matériel requis :

Un ordinateur avec une connexion à Internet haut débit

Un microphone et une caméra pour faciliter les échanges en temps réel

Une adresse mail pour la réception du lien de connexion à la classe virtuelle

Un téléphone portable compatible avec la technologie 4G, au cas où une connexion de secours serait nécessaire

Nous nous engageons à fournir un environnement pédagogique convivial et efficace, tout en veillant à ce que nos participants aient accès aux outils et aux ressources nécessaires pour tirer le meilleur parti de nos formations à distance

# Formation Perfectionnement négociation commerciale : traiter les objections et conclure la vente

Vente, relation client, marketing - 2024

## La formation en résumé

Même après un entretien de vente bien mené, quand arrive le moment de conclure la vente, beaucoup de commerciaux ont des difficultés. Cette formation vous donnera les clés pour maîtriser les étapes et techniques d'un closing réussi et vous perfectionner en négociation commerciale.

### Objectifs :

- Gérer l'indécision des prospects, des clients, provoquer la décision face à la concurrence et optimiser les résultats de vos négociations commerciales
- Adopter une stratégie de négociation constructive
- Eviter les facteurs de démotivation du vendeur, dédramatiser l'échec

### Participants :

- Responsables commerciaux, commerciaux, ingénieurs d'affaires
- Toute personne amenée à négocier

### Prérequis :

- Avoir une expérience terrain et maîtriser les techniques de vente et de négociation commerciale
- Un entretien préalable est obligatoire dans le cadre de la certification

## Le contenu

### Rappel des phases préalables à la conclusion

- Répondre aux besoins des clients
- Développer un argumentaire personnalisé
- Provoquer l'intérêt des clients

### Traiter efficacement les objections pour faciliter la prise de décision

- Identifier l'origine de l'objection
- Gérer les différentes typologies de clients et adapter son vocabulaire et son non-verbal
- Savoir anticiper l'objection
- Les 7 techniques de réponses aux objections
- L'affirmation face à l'objection
- Traiter les objections récurrentes (prix, délais...) : entraînement et mises en situation

### Négocier Gagnant - Gagnant

- Défendre ses objections et être ouvert à une négociation constructive (méthode raisonnée)
- Adopter une stratégie de négociation pour des relations durables

### Provoquer la conclusion

- Développer la confiance en soi
- Faire face à l'indécision, gérer les résistances
- Gérer son stress en situation tendue
- Les 5 techniques de conclusion pour emporter la décision
- Relativiser l'échec, savoir traiter le "non" du client
- Transformer la négociation finale en arme de conclusion
- Provoquer l'accord final
- Approche comportementale des protagonistes vendeurs / acheteurs

### Définir une stratégie pour maîtriser le closing

- Maîtriser les étapes et développer des réflexes gagnants
- Maîtriser le profil client et la technique pour conserver le lead et se concentrer sur les objections

**1 365 €**

(non assujéti à la TVA)

+ Accompagnement individualisé optionnel possible en aval à raison d'une ou plusieurs séances à distance de 2.5 heures à 625 euros la séance.



(14 heures)



Mises en situation



Ludopédagogie



Appartient au(x) cycle(s) :

Cycle Commercial : professionnalisez votre fonction et optimisez vos performances commerciales (pouvant être certifiant)

Cycle Mener une négociation commerciale (pouvant être certifiant)

## Dates et villes

Lyon - 04 72 53 88 00

- 27/06, 28/06
- 12/12, 13/12

Saint-Etienne - 04 77 49 24 66

- 27/06, 28/06

Roanne - 04 77 44 54 69

- 27/06, 28/06

## Les + de la formation

Cette formation fait partie du cycle Mener une négociation commerciale qui peut être certifiant et éligible au CPF avec ajout du Certificat de Compétences en Entreprise "Mener une négociation commerciale"

## Moyens pédagogiques et d'encadrement

### Moyens pédagogiques :

Formation interentreprises avec alternance d'apports théoriques et pratiques.

Pédagogie active : Echanges, analyses de pratiques, mises en situation, cas réels d'entreprises

Support de formation remis aux participants.

Groupe de 3 à 12 participants maximum.

Formation animée par un formateur expert de son domaine sélectionné selon un processus qualité certifié. Les formateurs sont accompagnés par notre pôle pédagogique intégré « [Agir et Apprendre](#) ». Parcours du formateur disponible sur simple demande.

### Suivi et évaluation de la formation :

Les acquis sont évalués en cours et en fin de formation notamment au travers de QCM, mises en situations, mise en pratiques, présentations... Qui feront l'objet d'une analyse/correction et d'un retour du formateur.

Une évaluation de satisfaction est complétée par les participants et un tour de table collectif est réalisé avec le formateur en fin de formation.

Retrouvez les modalités de la certification pouvant être associée à cette formation [en cliquant ici](#).

### Environnement pédagogique spécifique distanciel :

L'ensemble des outils utilisés pour l'animation de nos formations à distance regroupe les fonctionnalités permettant de recréer toutes les conditions d'une formation en présentiel : partage de documents, partage d'écran, individualisation de la prise de parole. Les informations de connexion, comprenant les identifiants (login) et les mots de passe (mdp), sont fournies lors de la convocation à la formation.

Matériel requis :

Un ordinateur avec une connexion à Internet haut débit

Un microphone et une caméra pour faciliter les échanges en temps réel

Une adresse mail pour la réception du lien de connexion à la classe virtuelle

Un téléphone portable compatible avec la technologie 4G, au cas où une connexion de secours serait nécessaire

Nous nous engageons à fournir un environnement pédagogique convivial et efficace, tout en veillant à ce que nos participants aient accès aux outils et aux ressources nécessaires pour tirer le meilleur parti de nos formations à distance

# Certificat de Compétences en Entreprise : Mener une négociation commerciale

Vente, relation client, marketing - 2024

## La formation en résumé

Le Certificat des Compétences en Entreprise (CCE) est un dispositif qui permet aux individus de certifier des compétences transverses, mises en œuvre dans un cadre professionnel ou extra professionnel. Le CCE est une **certification professionnelle délivrée par CCI France et enregistrée au Répertoire Spécifique de France Compétences sous le code RS5444**. Sa reconnaissance est **nationale et valable à vie**.

La certification peut prendre la forme d'une étude de cas de 2 heures (faisant suite à un parcours de formation conseillé) ou d'un portefeuille de preuves (avec accompagnement individuel préalable de 7 heures minimum). Dans ces deux cas, un jury de validation se réunit.

La certification vous permet de **mobiliser votre CPF pour financer** tout ou une partie du parcours de formation ou de l'accompagnement préalable, ainsi que l'examen de certification.

### Les + de la certification :

Participe à la sécurisation de son parcours professionnel avec une certification reconnue et valable à vie

Formalise et homogénéise les pratiques métiers

Professionalise, motive et fidélise les collaborateurs

Valorise l'investissement et les compétences des collaborateurs par un dispositif souple et rapide

[Répertoire Spécifique de France Compétences : RS5444](#)

### Objectifs :

- Capitaliser sur son expérience professionnelle en négociation et valoriser ses compétences
- Maintenir et développer son employabilité
- En réussissant cette certification, vous validerez les compétences suivantes :
  - Préparer une négociation commerciale
  - Conduire la négociation commerciale
  - Finaliser et évaluer la négociation commerciale menée

### Participants :

Tout collaborateur amené à exercer des fonctions commerciales.

Toute personne, salarié, travailleur indépendant, demandeur d'emploi ou bénévole du mouvement associatif, souhaitant faire certifier ses compétences en négociation.

Le CCE est accessible à toute personne exerçant ou ayant exercé au cours des cinq dernières années une mission effective en lien avec les compétences du référentiel concerné

**500 €**

(non assujetti à la TVA)  
+ prix de la formation ou du cycle conseillé ou l'accompagnement au portefeuille de preuves

CODE CPF : 235517



Validation par une étude de cas (2 heures) ou par un portefeuille de preuves (avec ou sans accompagnement individuel préalable de 1 à 7 heures minimum)



Certificat de compétences en entreprise



Eligible au CPF



Formation certifiante



Best of



Appartient au(x) cycle(s) :

Cycle Commercial : professionnalisez votre fonction et optimisez vos performances commerciales (pouvant être certifiant)  
Cycle Mener une négociation commerciale (pouvant être certifiant)

## Dates et villes

Lyon - 04 72 53 88 00

- 16/05
- 11/07
- 17/10

Saint-Etienne - 04 77 49 24 66

- 11/07
- 19/12
- 17/10

Roanne - 04 77 44 54 69

- 11/07
- 17/10
- 19/12

## Prérequis :

- Le CCE est accessible à toute personne exerçant ou ayant exercé au cours des cinq dernières années une mission effective en lien avec les compétences du référentiel concerné
- Un entretien préalable permettra d'expliquer le processus, de valider l'expérience du candidat, de valider son projet et de construire son parcours de formation.
- CCI formation vous recommande de suivre au préalable au choix le [cycle MENER UNE NEGOCIATION COMMERCIALE](#) (35h) ou le [cycle COMMERCIAL : PROFESSIONNALISEZ VOTRE FONCTION et OPTIMISEZ VOS PERFORMANCES COMMERCIALES](#) (63h)

## Le contenu

### RÉFÉRENTIEL SUR LEQUEL SERA BASÉE L'ÉVALUATION :

#### Préparation de la négociation commerciale

- Opérer une prise de renseignements sur l'entité ou la personne avec laquelle conduire la négociation, en identifiant au préalable le type et la nature des informations à collecter, afin d'identifier les besoins, attentes et motivations de son ou ses futur(s) interlocuteur(s) et d'évaluer les enjeux du marché pour les deux parties concernées.
- Conduire un entretien de découverte du prospect, en mettant en œuvre le comportement approprié et en développant un questionnement sur ses attentes, freins et motivations, afin de consolider l'identification du besoin.
- Établir le diagnostic de la situation avant négociation, en analysant les rapports de force en présence et en mesurant ses enjeux pour les deux parties prenantes, afin d'envisager les différents scénarios possibles et de déterminer ses marges de manœuvre et leviers de discussion et de négociation.
- Définir une stratégie de négociation tenant compte de la position de son ou ses interlocuteur(s) et de son(leur) processus décisionnel, en déterminant et en priorisant les objectifs à atteindre et en établissant les modalités de conduite de la négociation, afin d'optimiser son déroulement et d'éviter toute déstabilisation ou improvisation.
- Élaborer un argumentaire de vente ou d'achat, en identifiant les points clés justifiant sa position et en hiérarchisant les arguments démontrant les avantages, l'attractivité et les bénéfices de sa proposition, afin de convaincre son ou ses interlocuteur(s), de devancer leurs objections éventuelles et d'obtenir des contreparties satisfaisantes

## Conduite de la négociation commerciale

- Conduire le ou les entretien(s) jalonnant le processus de négociation, en adoptant un comportement et un registre de langage adaptés à son ou ses interlocuteur(s) et en pratiquant une écoute active, afin de créer et d'entretenir un climat de confiance propice aux discussions et de préciser les besoins, limites et contraintes de son ou ses interlocuteur(s).
- Décoder les signaux verbaux et non verbaux émis par son ou ses interlocuteur(s) au cours des discussions, en interprétant leur signification compte tenu du contexte et de l'état d'avancée de la négociation, afin de repérer les points de flexibilité et de blocage de son ou ses interlocuteur(s).
- Traiter les objections et arguments formulés par son ou ses interlocuteur(s), en contrôlant ses affects et émotions et en développant une contre-argumentation appropriée et pertinente, afin d'éviter une situation de confrontation et préserver l'atteinte de ses objectifs.
- Valider des points d'accord au cours des différentes étapes de négociation, en faisant, le cas échéant, les concessions acceptables et en obtenant en retour des contreparties, afin de construire un consensus progressif et favorisant l'aboutissement du processus.
- Conclure le processus de négociation, en repérant le moment opportun pour parvenir à un accord et en vérifiant avec son ou ses interlocuteur(s) les différents termes discutés et convenus, afin de finaliser le marché dans des termes profitables pour les deux parties.

## Finalisation et évaluation de la négociation commerciale

- Collaborer à la formalisation du contrat de vente ou d'achat, en contrôlant sa conformité au regard des obligations légales et en vérifiant la présence des différentes clauses résultant des accords convenus, afin de sécuriser la transaction et de garantir l'engagement mutuel des parties prenantes.
- Identifier les indicateurs et critères de performance adéquats, afin de qualifier le processus de négociation mené et de mesurer son impact au regard des résultats obtenus.
- Évaluer le processus de négociation mené, en s'appuyant sur l'analyse de critères et indicateurs objectivés et sur l'auto-analyse de l'attitude mise en œuvre et des techniques mobilisées, afin de repérer ses points forts à capitaliser et d'identifier ses marges de progrès.

### Les + de la certification :

- Dispositif souple et rapide de certification
- Reconnaissance nationale des compétences par cette certification
- Valorisation de son parcours professionnel individuel
- Maintien et développement de l'employabilité

## Moyens pédagogiques et d'encadrement

Le certificat de compétences en entreprise est un dispositif permettant aux individus de se voir certifier des compétences transverses ou support aux organisations, construites et mises en œuvre dans un cadre professionnel ou extra professionnel. L'évaluation se fait soit via une épreuve écrite (étude de cas de 2 heures) basée sur le référentiel de compétences visées soit par constitution d'un portefeuille de preuves (avec ou sans accompagnement). Dans les deux cas, un jury de validation se réunit en vue de la délivrance du CCE.

Obtention du certificat : si 80% des critères du référentiel sont validés

Instance de certification : [CCI France](#)

### La formation en résumé

En situation de négociation commerciale, nos comportements, nos attitudes, notre langage reflètent notre état d'esprit et nos pensées. et sont autant d'indices pour l'acheteur qui peut s'en servir pour vous déstabiliser. Les comprendre pour savoir s'affirmer permet de maîtriser l'entretien de vente d'autant plus quand les clients sont exigeants, difficiles ou quand il faut désamorcer une situation conflictuelle

A l'issue de la formation vous aurez acquis des techniques stratégiques pour négocier avec assertivité face à des clients difficiles ou des situations tendues. qui optent pour des comportements perçus comme problématiques.

#### Objectifs :

- Garder la maîtrise de soi et la maîtrise du déroulement de l'entretien de vente
- Maîtriser les processus émotionnels pour en faire des atouts au cours de la négociation commerciale
- Comprendre et maîtriser les mécanismes des négociations à fort enjeu
- Oser s'affirmer en négociation commerciale, défendre ses marges et poser des limites

#### Participants :

- Responsables commerciaux, commerciaux, ingénieurs d'affaires, chargés de relation clients
- Toute personne amenée à négocier ses produits ou ses services

#### Prérequis :

- Maîtriser les techniques de vente et de négociation commerciale

### Le contenu

#### Comprendre les mécanismes des comportements humains dans la négociation commerciale

- La place des émotions dans la relation aux autres
- Construire une relation de confiance
- S'auto-évaluer en tant que négociateur
- Mieux connaître son comportement en négociation
- Définir ses axes d'amélioration personnelle
- A l'aide de l'analyse transactionnelle, découvrir les mécanismes des rapports de force souvent rencontrés lors des négociations commerciales pour s'adapter et rester en maîtrise
- Les 4 comportements humains : fuite, manipulation, agressivité, assertivité. Les identifier, adapter son discours, sa posture pour garder la maîtrise de soi et de l'entretien commercial

#### Préparer et conduire l'entretien de vente

- Préparer méthodiquement toute négociation
- Construire une stratégie de négociation raisonnée
- Définir les limites de négociation
- Equilibrer les pouvoirs en négociation selon les enjeux
- Déjouer les ruses et tactiques d'acheteur
- Oser dire non à des demandes abusives
- Valoriser un oui
- Savoir faire preuve d'assertivité
- L'écoute active et la reformulation : les utiliser au bon moment

#### Gérer les situations de stress, de blocage ou d'agression

- La communication non violente au service de la négociation.
- Gérer les situations tendues et conflictuelles : trucs et astuces, ne pas prendre pour moi les reproches qui me sont faits
- L'effet miroir de la gestion d'une agression
- Déjouer la manipulation
- Savoir arrêter un entretien sans mettre en péril la relation
- Gérer les impasses

**1 365 €**

(non assujetti à la TVA)

+ Accompagnement individualisé optionnel possible en aval à raison d'une ou plusieurs séances à distance de 2.5 heures à 625 euros la séance.



(14 heures)



Mises en situation



Accès Mobile learning



Appartient au(x) cycle(s) :

Cycle Commercial : professionnalisez votre fonction et optimisez vos performances commerciales (pouvant être certifiant)  
Cycle Mener une négociation commerciale (pouvant être certifiant)

### Dates et villes

Lyon - 04 72 53 88 00

- 19/06, 20/06
- 16/12, 17/12

## Les + de la formation :

- Vous bénéficiez dès le démarrage de votre formation d'un accès de 2 mois à HUBBLE, notre application micro-learning téléchargeable sur smartphones et tablettes via votre app store ou play store. Cette application vous permet d'approfondir de façon rapide, simple et ludique les thèmes abordés au cours de votre formation. Grâce à des jeux, quizz, vidéos et fiches de synthèse construits en lien direct avec votre formation vous pourrez vous entraîner, enrichir vos connaissances et même aller plus loin tout en vous amusant !

## Moyens pédagogiques et d'encadrement

### Moyens pédagogiques :

Formation interentreprises avec alternance d'apports théoriques et pratiques.

Pédagogie active : Echanges, analyses de pratiques, mises en situation, cas réels d'entreprises

Support de formation remis aux participants.

Groupe de 3 à 12 participants maximum.

Formation animée par un de formateur expert de son domaine sélectionné selon un processus qualité certifié. Les formateurs sont accompagnés par notre pôle pédagogique intégré « [Agir et Apprendre](#) ». Parcours du formateur disponible sur simple demande.

### Suivi et évaluation de la formation :

Les acquis sont évalués en cours et en fin de formation notamment au travers de QCM, mises en situations, mise en pratiques, présentations... Qui feront l'objet d'une analyse/correction et d'un retour du formateur.

Une évaluation de satisfaction est complétée par les participants et un tour de table collectif est réalisé avec le formateur en fin de formation.

*Retrouvez les modalités de la certification pouvant être associée à cette formation [en cliquant ici](#).*

### Environnement pédagogique spécifique distanciel :

L'ensemble des outils utilisés pour l'animation de nos formations à distance regroupe les fonctionnalités permettant de recréer toutes les conditions d'une formation en présentiel : partage de documents, partage d'écran, individualisation de la prise de parole. Les informations de connexion, comprenant les identifiants (login) et les mots de passe (mdp), sont fournies lors de la convocation à la formation.

Matériel requis :

Un ordinateur avec une connexion à Internet haut débit

Un microphone et une caméra pour faciliter les échanges en temps réel

Une adresse mail pour la réception du lien de connexion à la classe virtuelle

Un téléphone portable compatible avec la technologie 4G, au cas où une connexion de secours serait nécessaire

Nous nous engageons à fournir un environnement pédagogique convivial et efficace, tout en veillant à ce que nos participants aient accès aux outils et aux ressources nécessaires pour tirer le meilleur parti de nos formations à distance

# Formation : Répondre aux marchés publics/privés et gagner ses appels d'offres

Vente, relation client, marketing - 2024

## La formation en résumé

Répondre aux appels d'offre est une réelle opportunité commerciale pour le développement des entreprises dont il ne faut pas se priver mais savoir comment répondre à un marché public nécessite un minimum de connaissances et de pratique surtout quand cela concerne la réponse dématérialisée aux appels d'offres. La réponse électronique aux marchés publics a été rendue obligatoire à compter du 1er octobre 2018 pour la majorité des marchés publics. L'appel d'offre est l'une des procédures de marchés publics les plus contraignantes prévues par le code de la commande publique et nécessite de maîtriser rigoureusement les différentes étapes. Le recours à l'IA en appui se pose de plus en plus pour gagner du temps, mais quelles sont les limites ?

Cette formation vous permet de mieux appréhender la réglementation des marchés publics et la mise en concurrence, et d'acquérir des processus rigoureux et efficaces pour répondre à un appel d'offres public en garantissant la complétude et la conformité de votre offre.

Formation possible en distanciel ou en présentiel, avec ou sans accompagnement individualisé post formation sur vos AO.

Pour se démarquer et être pertinent face aux acheteurs publics il est recommandé de poursuivre par la [formation MEMOIRE TECHNIQUE](#)

### Objectifs :

- Détecter des appels d'offres publics de son secteur et dans sa zone d'activité en mettant en place une veille efficace
- Remplir les formulaires liés au Dossier de candidature (DC1, DC2, DUME) en appréhendant la réglementation
- Construire une offre répondant aux critères d'attributions et besoins exprimés et s'appuyer à bon escient sur les intelligences génératives (IA) telles que ChatGPT
- Déposer ses offres par voie dématérialisée, sans ou avec signature électronique

### Participants :

- Toute personne souhaitant diversifier son chiffre d'affaires en gagnant des appels d'offre
- Responsables, chargés d'affaires, commerciaux, assistants commerciaux, chefs d'entreprise, artisans

### Prérequis :

- Cette session ne nécessite aucun pré-requis particulier

## Le contenu

### Détecter des appels d'offre

#### Comprendre le contexte des marchés publics et privés et appréhender les principales notions juridiques

- Grands principes de la commande publique et Natures de marchés
- Marché public : définition et autres contrats administratifs (concessions – partenariat)
- Principaux textes à appliquer : Ordonnance 2018-1074 et Décret 2018-1075
- Identifier les pouvoirs adjudicateurs : État, collectivités territoriales, 'Autres acheteurs'
- Distinguer Seuils de procédures et Seuils de publicité

#### Avis de marché, codes CPV et création d'alertes : mettre en place une veille automatisée et pertinente

- Où et comment rechercher des avis de marché
- Repérer et noter les codes CPV propres à son activité
- Étude de différentes plateformes – Création de comptes et d'alertes : plateforme européenne (T.E.D Tender Electronic Daily), plateformes nationales (BOAMP, PLACE), plateformes régionales et départementales

**1 365 €**

(non assujetti à la TVA)



(14 heures en présentiel ou  
4 matinées de 3h30 en  
distanciel)



Mises en situation



Appartient au(x) cycle(s) :

Cycle Commercial : professionnalisez votre fonction et optimisez vos performances commerciales (pouvant être certifiant)

## Dates et villes

### À distance -

- 04/06, 07/06, 11/06, 14/06
- 02/12, 05/12, 09/12, 12/12
- 23/09, 27/09, 03/10, 04/10

Lyon - 04 72 53 88 00

- 25/03, 26/03
- 07/10, 08/10
- 25/11, 26/11

Saint-Etienne - 04 77 49 24 66

Sessions à venir - Nous contacter

Roanne - 04 77 44 54 69

Sessions à venir - Nous contacter

## Dossier de candidature (DC1-DC2 ou DUME)

### Principales procédures rencontrées

- Distinguer Procédure formalisée et Procédure adaptée
- Principales procédures et techniques d'achat
  - Appels d'offres (ouvert et restreint)
  - Procédures négociées (formalisée, adaptée, sans publicité ni mise en concurrence)
  - Accords-cadres (marchés subséquents et bons de commande)
- Délais pour répondre : procédure ouverte, procédure restreinte

### Dossier de consultation des entreprises

- Comment le trouver à partir d'un Avis de marché
- Composition : RC, CCAP, CCTP, AE, pièces financières (BPU, DQE, DPGF)
- Règlement de consultation : étude d'un cas concret
  - Dossier de candidature - remplir un DC1 et DC2 à partir du RC étudié et remplir un DUME en ligne
  - Cahier des clauses administratives particulières (C.C.A.P.) : référence à un C.C.A.G, étude de cas concrets (prix, pénalités, dérogations)

## Préparer son offre

### Au cœur de la réponse : rédiger son mémoire technique

- Faire en sorte de faciliter le travail des évaluateurs
- Adopter la bonne approche juridique pour ne pas être éliminé
  - Bien lire le Règlement de consultation : faire lever les incohérences et ambiguïtés
  - Cadre imposé ou page blanche
  - Structurer son mémoire technique à partir des sous-critères de la valeur technique
  - Compléter avec les informations données dans le C.C.T.P.
- Adopter la meilleure approche commerciale pour se démarquer de la concurrence
  - Parler du client et de son besoin (faut-il parler de l'entreprise dans le mémoire technique ?)
  - Traduire les caractéristiques de votre offre en bénéfices pour le client
  - Synthétisez votre offre dans une Introduction (Pourquoi ? Quoi ? Comment ?)
- Adopter une approche graphique attractive, recourir aux schémas et photos à bon escient
- *S'appuyer sur l'IA pour gagner du temps :*
  - Analyser plus facilement le cahier des charges / CCTP ou cahier des clauses techniques
  - Automatiser des tâches chronophages rencontrées dans toutes réponses aux appels d'offres.
  - Personnaliser vos propositions techniques pour mieux répondre aux besoins spécifiques de l'acheteur
  - Exemples concrets via ChatGPT sur l'analyse d'un document, de la rédaction d'une synthèse des besoins acheteur, de la rédaction de certaines parties de votre offre

### Valeur technique et Prix

- Notions juridiques liées au Prix : prix fermes, révisables, actualisables
- Pondération Valeur technique / Prix : interprétations possibles pour définir sa stratégie de prix et la balance valeur technique/Prix

## Déposer dossier de candidature et offre

### Réponse dématérialisée et signature électronique : partie théorique

- Certificat de signature électronique
  - Composition (logiciel de pilotage, clef USB, code PIN)
  - Savoir auprès de qui s'en procurer, à quel coût et selon quel délai
- Copie de sauvegarde : principe, dépôt, utilité

### Réponse dématérialisée et signature électronique : partie pratique

- S'entraîner à déposer des offres : achatpublic.com, PLACE (plateforme des achats de l'État), AWS
- Signer un PDF (compatibilité ou non compatibilité avec certaines plateformes)

## Les + de la formation

Etude de cas réels et mises en pratique immédiates par les participants tout au long de la formation

# Moyens pédagogiques et d'encadrement

### **Moyens pédagogiques :**

Formation interentreprises avec alternance d'apports théoriques et pratiques.

Pédagogie active : Echanges, analyses de pratiques, mises en situation, cas réels d'entreprises

Support de formation remis aux participants.

Groupe de 3 à 10 participants maximum.

Formation animée par un formateur expert de son domaine sélectionné selon un processus qualité certifié. Les formateurs sont accompagnés par notre pôle pédagogique intégré « [Agir et Apprendre](#) ». Parcours du formateur disponible sur simple demande.

### **Suivi et évaluation de la formation :**

Les acquis sont évalués en cours et en fin de formation notamment au travers de QCM, mises en situations, mise en pratiques, présentations... Qui feront l'objet d'une analyse/correction et d'un retour du formateur.

Une évaluation de satisfaction est complétée par les participants et un tour de table collectif est réalisé avec le formateur en fin de formation.

*Retrouvez les modalités de la certification pouvant être associée à cette formation [en cliquant ici](#).*

### **Environnement pédagogique spécifique distanciel :**

L'ensemble des outils utilisés pour l'animation de nos formations à distance regroupe les fonctionnalités permettant de recréer toutes les conditions d'une formation en présentiel : partage de documents, partage d'écran, individualisation de la prise de parole...

Les informations de connexion, comprenant les identifiants (login) et les mots de passe (mdp), sont fournies lors de la convocation à la formation.

Matériel requis :

Un ordinateur avec une connexion à Internet haut débit

Un microphone et une caméra pour faciliter les échanges en temps réel

Une adresse mail pour la réception du lien de connexion à la classe virtuelle

Un téléphone portable compatible avec la technologie 4G, au cas où une connexion de secours serait nécessaire

Nous nous engageons à fournir un environnement pédagogique convivial et efficace, tout en veillant à ce que nos participants aient accès aux outils et aux ressources nécessaires pour tirer le meilleur parti de nos formations à distance

# Formation : Prospector, vendre et relancer par téléphone

Vente, relation client, marketing - 2024

## La formation en résumé

Comment obtenir des rendez-vous qualifiés ? Comment fidéliser mes clients ou en capter de nouveaux lors d'un appel téléphonique ? Pour développer une nouvelle offre ou booster vos ventes, la prospection téléphonique reste incontournable.

Bien questionner, avoir des réflexes face aux divers interlocuteurs et situations, optimiser ses accroches pour capter le prospect dès les premiers instants sont autant de défis que la formation vous permettra de relever. Par la mise en pratique et l'acquisition de techniques opérationnelles, votre prospection par téléphone sera plus fluide, méthodique et efficace.

### Objectifs :

- Maîtriser les techniques de communication par téléphone et parfaire son efficacité commerciale en émission et / ou en réception d'appels grâce à des accroches attractives
- Maîtriser les outils pour prospector, relancer, vendre, fidéliser ses clients ou obtenir des RDV qualifiés par téléphone
- Savoir argumenter en fonction des besoins de son interlocuteur et acquérir des réflexes pour garder la main sur l'entretien commercial

### Participants :

- Commerciaux sédentaires ou itinérants, chargés de relations clients  
Assistants commerciaux
- Téléprospecteurs ou collaborateurs de centre de relation client  
Créateurs d'entreprise

### Prérequis :

- Cette session ne nécessite aucun pré-requis particulier

## Le contenu

### Se préparer et maîtriser les techniques spécifiques de communication par téléphone

- L'intérêt de se fixer des objectifs SMART  
Qualifier et développer son fichier  
Les bonnes attitudes pour avoir de l'impact au téléphone  
Identifier la typologie de son client et s'adapter  
Maîtriser le vocabulaire commercial  
Adopter une communication positive et valorisante  
Préparer son Elevator Pitch Commercial et son entretien de découverte

### Maîtriser chaque étape de l'entretien commercial au téléphone

- Passer les barrages pour obtenir le bon interlocuteur  
Créer un climat de confiance  
Maîtriser sa prise de contact et son pitch au travers de mises en situation  
Écouter pour identifier les besoins de son interlocuteur  
Questionner et reformuler lors de la phase découverte  
Argumenter et convaincre avec un argumentaire personnalisé selon les besoins identifiés  
Être force de proposition  
Anticiper et gérer les objections  
Verrouiller l'entretien et conclure  
Prendre congé  
Générer des résultats : ventes ou prises de RDV  
Maîtriser la totalité de son offre commerciale  
Connaître ses clients : historique, retour d'informations  
Détecter le moment opportun pour proposer  
Mise en situation globale propre à l'activité de chaque participant : prise en RDV, vente...

**1 365 €**

(non assujetti à la TVA)

Accès application mobile learning HUBBLE intégré



(14 heures)



Parcours / Cycle



Mises en situation



Ludopédagogie



Accès Mobile learning



Appartient au(x) cycle(s) :

Cycle Commercial : professionnalisez votre fonction et optimisez vos performances commerciales (pouvant être certifiant)

## Dates et villes

À distance -

Sessions à venir - Nous contacter

Lyon - 04 72 53 88 00

- 30/05, 31/05
- 21/11, 22/11

## Utiliser des outils adaptés

- L'argumentaire de vente  
La fiche contact  
Les outils de suivi : comprendre l'importance d'un outil GRC (Gestion Relation Client)  
Les outils de mesure et d'analyse des résultats

## Générer des ventes additionnelles

- Maîtriser dans sa totalité l'offre commerciale
- Connaître ses clients : historique, retour d'informations
- Détecter le moment opportun pour proposer

## Relancer avec efficacité

- Organiser et planifier ses relances  
Acquérir Les bonnes pratiques de relance et fidélisation par téléphone  
Compte-rendu d'appels et gestion avec les équipes transverses  
Débriefier ses appels  
Analyser ses résultats pour progresser et répéter les facteurs clés de succès  
Rebondir après une vente difficile  
Mettre en place un process gagnant  
Rester positif et persévérer  
Mise en place d'un plan d'actions individuel par le biais d'une grille d'autoanalyses

## Trucs et astuces pour appels entrants/sortants

- Les particularités des appels entrants suite à un mailing, une action commerciale  
....  
Les particularités des appels sortants

## Les + de la formation :

- Simulations et mises en situation avec entretiens téléphoniques enregistrés et débriefés pour améliorer sa pratique. Possibilité d'utiliser les fichiers du participant pour du training réel sur la prise de rendez-vous ou la prospection téléphonique. Auto analyse et conseils personnalisés
- Vous bénéficiez dès le démarrage de votre formation d'un accès de 2 mois à HUBBLE, notre application micro-learning téléchargeable sur smartphones et tablettes via votre app store ou play store. Cette application vous permet d'approfondir de façon rapide, simple et ludique les thèmes abordés au cours de votre formation. Grâce à des jeux, quizz, vidéos et fiches de synthèse construits en lien direct avec votre formation vous pourrez vous entraîner, enrichir vos connaissances et même aller plus loin tout en vous amusant !
-

# Moyens pédagogiques et d'encadrement

## **Moyens pédagogiques :**

Formation interentreprises avec alternance d'apports théoriques et pratiques.

Pédagogie active : Echanges, analyses de pratiques, mises en situation, cas réels d'entreprises

Support de formation remis aux participants.

Groupe de 3 à 10 participants maximum.

Formation animée par un de formateur expert de son domaine sélectionné selon un processus qualité certifié. Les formateurs sont accompagnés par notre pôle pédagogique intégré « [Agir et Apprendre](#) ». Parcours du formateur disponible sur simple demande.

## **Suivi et évaluation de la formation:**

Les acquis sont évalués en cours et en fin de formation notamment au travers de QCM, mises en situations, mise en pratiques, présentations... Qui feront l'objet d'une analyse/correction et d'un retour du formateur.

Une évaluation de satisfaction est complétée par les participants et un tour de table collectif est réalisé avec le formateur en fin de formation.

## **Environnement pédagogique spécifique distanciel :**

L'ensemble des outils utilisés pour l'animation de nos formations à distance regroupe les fonctionnalités permettant de recréer toutes les conditions d'une formation en présentiel : partage de documents, partage d'écran, individualisation de la prise de parole...

Une phase de validation technique avec les stagiaires est réalisée en amont de la formation pour s'assurer du bon déroulement des classes virtuelles. Les login et mdp sont transmis lors de la convocation.

Matériel requis :

Un ordinateur avec une connexion à Internet haut débit

Un micro et caméra

Une adresse mail pour la réception du lien de connexion à la classe virtuelle

Un téléphone portable avec 4G

