

# PROGRAMME DE FORMATION



## PROPOSITION COMMERCIALE

### OBJECTIF(S) DE LA FORMATION:

Accompagner, développer et faciliter la prise en main du poste d'assistante commerciale



#### PUBLIC:

Salarié prenant un poste d'assistant(e) commercial(e)

#### PRÉREQUIS:

Aucun



#### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES:

- Accueillir orienter et conseiller (accueil téléphonique)
- Savoir prendre note et effectuer un barrage téléphonique
- Gérer les situations difficiles (téléphonique)
- Réaliser une découverte téléphonique pour cibler des besoins
- Maîtriser les techniques de reformulation
- Préparer et déployer une opération de prospection téléphonique
- Conclure et prendre rendez-vous par téléphone



#### MOYENS & MÉTHODES:

##### Méthodes:

Mise en situation  
Echange d'expérience  
Exposé de synthèse  
Travail sur ses propres thématiques

##### Moyens:

Support informatique, matériel, documents, livres, jeux

#### MODALITÉS D'ÉVALUATION:

Début de formation : Evaluation du participant  
Pendant la formation : Quiz, mise en situation, exercice d'application  
Fin de formation : Tour de table, questionnaire

#### SANCTION DE LA FORMATION:

Certificat de réalisation



#### DURÉE & MODALITÉS D'ORGANISATION:

3 jours soit 21h00 en présentiel. A adapter en fonction des compétences à acquérir.

#### DÉLAI D'ACCÈS:

Selon le calendrier en cours, merci de prendre contact avec nos services.



#### NOMBRE DE PARTICIPANT(E)S MINIMUM ET MAXIMUM:

de 2 personnes minimum à 10 personnes maximum

# PROGRAMME DE FORMATION



## PROPOSITION COMMERCIALE

### INTERVENANT(E)S:

Expert(e)s métiers du domaine professionnel



### DATES:

À définir

### LIEU:

À définir

### COÛT:

Nous contacter



### CONTENU:

#### 1) Accueillir orienter et conseiller (accueil téléphonique)

- Différencier le verbal du non-verbal
- Connaître les outils pour communiquer
- Adapter sa communication (DIVAS)
- Savoir être, Les 4 P

#### 2) Savoir prendre note et effectuer un barrage téléphonique

- Travailler l'écoute active
- Préparer des fiches contacts
- Organiser sa prise de note (notes permanentes et synthétisation progressive)
- Développer l'assertivité
- Maîtriser les techniques de barrage

#### 3) Gérer les situations difficiles (téléphonique)

- Savoir maîtriser sa posture commerciale
- Identifier les arguments énoncés
- Comprendre la raison de l'opposition
- Tempérer une situation conflictuelle

#### 4) Réaliser une découverte téléphonique pour cibler des besoins

- Réaliser une bonne accroche avec la méthode CROC
- Utiliser la méthode SPID (Situation, préoccupation, Intérêt, Désir)
- Mener l'entretien de découverte
- Utiliser les différents types de questionnement

#### 5) Maîtriser les techniques de reformulation

- Identifier les différentes techniques de reformulation
- Développer et mettre en avant les bons arguments CAPB (Caractéristique, Avantage, Preuve, Bénéfice)



## PROPOSITION COMMERCIALE

### 5) Maîtriser les techniques de reformulation

- Identifier les différentes techniques de reformulation
- Développer et mettre en avant les bons arguments CAPB (Caractéristique, Avantage, Preuve, Bénéfice)

### 6) Préparer et déployer une opération de prospection téléphonique

- Formuler une proposition de valeur avec le Pitch
- Savoir rédiger un script AIDA (Attention, Intérêt, Désir, Action)
- Planifier, piloter l'action de marketing
- Construire un tableau de bord de suivi de l'action (indicateurs)

### 7) Conclure et prendre rendez-vous par téléphone

- Oser conclure
- Maîtriser les techniques de closing
- Savoir convenir d'un rendez-vous
- Obtenir de la recommandation



### ACCESSIBILITÉ:

Accessibilité aux personnes en situation de handicap conformément à la réglementation (Loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées / Articles D. 5211-1 et suivants du code du travail), KODEVELOP peut proposer des aménagements pédagogiques et/ou ergonomiques. Merci de contacter notre référente handicap.

#### CONTACTS:

**Accueil :** 05 86 30 08 32 - [contact@kodevelop.fr](mailto:contact@kodevelop.fr)

**Responsable de formation et référente handicap :** Karine FARINEAU - 06 14 83 90 17 - [karine@kodevelop.fr](mailto:karine@kodevelop.fr)