

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 : Test de positionnement de début de formation du participant
- Pendant la formation : Quiz, mise en situation, exercice d'application
- Fin de formation : Test de positionnement de fin de formation, tour de table, questionnaire de satisfaction

SANCTION DE LA FORMATION :



- Certificat de réalisation
- Remise de support pédagogique en main propre ou par mail

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.

PROGRAMME DE FORMATION



PROPOSITION COMMERCIALE



NOMBRE DE PARTICIPANT(E)S MINIMUM ET MAXIMUM :

de 2 personnes minimum à 10 personnes maximum

INTERVENANT(E)S :

Expert(e)s métiers du domaine professionnel



DATES :

À définir

LIEU :

À définir

COÛT PAR JOUR :

Intra-entreprise : 950€ HT, soit 1140€ TTC / groupe



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



PROPOSITION COMMERCIALE

- Développer et mettre en avant les bons arguments CAPB (Caractéristique, Avantage, Preuve, Bénéfice)

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

Responsable de formation et référente handicap : Karine FARINEAU - 06 14 83 90 17 - karine@kodevelop.fr