PROGRAMME PÉDAGOGIQUE DE FORMATION

EFFICACITÉ COMMERCIALE

(40 Heures – en présentiel)

OBJET

Former les stagiaires aux techniques de vente et de communication afin d'accroître leurs résultats commerciaux, gagner efficacité et améliorer leur confort de travail.

PUBLIC VISÉ

Vendeurs, commerciaux, chefs de secteur, chef des ventes, chef de projet, conseiller commercial, technico-commercial, ingénieur commercial, responsable commercial, responsable de pôle, directeur commercial et toute autre personne en relation avec la clientèle événementielle.

OBJECTIFS

1) Savoir construire la relation
2) Savoir découvrir toutes les attentes et qualifier l'affaire
3) Savoir communiquer la solution
4) Savoir répondre aux questions et traiter les objections
5) Savoir développer son portefeuille clients, prospecter et accroître son leadership
6) Savoir obtenir un accord
7) S'approprier les techniques de communication et de vente

MÉTHODE PÉDAGOGIQUE, TECHNIQUE

La pédagogie repose sur des :

- Apports théoriques
- Exercices pratiques
- Mises en situation

PÉDAGOGIE

Pour garantir une participation active, une bonne appropriation des concepts de formation et avoir des stagiaires pleinement participatifs, il n'y aura pas de PowerPoint, seulement deux tableaux de conférence et un tableau d'affichage central. Cette formation est interactive. Après chaque section de théorie, les stagiaires doivent résumer le message clé, qui servira de point de départ pour la section suivante. Chaque section de théorie sera suivie par une section pratique. Les concepts clés seront rédigés par les participants tout au long de la formation sur la « Feuille Concepts ».
À la fin de chaque journée, chaque participant choisi un concept à présenter le lendemain et partage : le concept qu'il a le plus apprécié, ce qu'il va cessez de faire et ce qu'il a décidé de mettre en œuvre.

SUPPORT PÉDAGOGIQUE

Les stagiaires recevront une « Feuille concepts » sur laquelle ils pourront noter les concepts clés et les explications. En option, à la fin de la formation, un ensemble de cartes mémoires sous la forme d'un manuel de poche comprenant tous les concepts de la formation, pourra être remis à chaque participant.

ENCADREMENT

Les Formateurs EXPANSION WAY sont sélectionnés avec rigueurs. Ils ont tous un passé de vendeur confirmé ou senior. Un formateur avec une expérience terrain de la vente aura toujours de meilleurs résultats.
Chacun de nos formateurs, en plus de leur expertise commerciale, a été formé et entrainé à former efficacement leurs stagiaires grâce à une pédagogie donnant les meilleurs résultats d'apprentissage.

DURÉE DU PROGRAMME

40 heures de formation en présentiel ou à distance dont 5 heures à distance.
Formation en présentiel : 3 jours consécutifs et plusieurs semaines après 2 jours consécutifs.
Formation à distance : 6 demi-journées consécutives et 2 jours en présentiel et en plénière

EFFECTIF MINI ET MAXI DES SESSIONS DE FORMATION

De 4 à 8 personnes maximum.

PRÉREQUIS

Aucun

LES TARIFS

À partir de 60 € HT / heure / personne. Les tarifs de nos prestations dépendent de vos besoins et de vos attentes. Une proposition budgétaire vous sera transmise avant toute intervention.

MODALITÉ D'ACCÈS

1) Vous avez un besoin de formation ou d'accompagnement.
2) Vous prenez rendez-vous.
3) Un échange téléphonique ou un rendez-vous face à face a lieu.
4) Vous partagez vos objectifs de résultat, votre besoin et l'ensemble de vos attentes.
5) Nous vous confirmons pouvoir répondre à l'ensemble de vos attentes.
6) Nous élaborons un programme d'intervention adapté à votre problématique.
7) Nous vous la soumettons pour approbation.
8) Nous préparons votre intervention en vue de délivrer le programme validé.

DÉLAI D'ACCÈS

Après analyse de votre besoin et de l'ensemble de vos attentes, nous vous faisons parvenir une proposition d'intervention comprenant :

- Votre besoin
- Vos attentes
- Notre proposition
- La durée du programme
- Une approche budgétaire

Afin de vous accompagner au mieux, la validation de l'intervention devrait être effective au moins 1 mois avant la mise en œuvre du programme d'accompagnement.

L'ACCESSIBILITÉ AUX PSH

Nos formations se déroulent en intra-entreprise ou en ligne. En intra, ce sont les entreprises qui assurent l'accessibilité de nos stages aux personnes en situation de handicap. Notre organisme de formation n'accueille pas de stagiaires. Nos intervenants sont sensibilisés aux questions du handicap et peuvent recueillir vos besoins, à votre demande, afin de trouver, auprès des instances compétentes, les meilleures solutions pour faciliter votre expérience de formation et la rendre agréable. Les formations peuvent faire l'objet d'une adaptation ou d'aménagements en fonctions de vos besoins.

Deux types de formations vous sont proposées :

1) Formation en présentiel (synchrone)
2) Formation à distance (synchrone)

FORMATION EN PRÉSENTIEL OU À DISTANCE INTRA – PROCESSUS D'ADAPTATION

Préalablement à chaque formation, nous questionnons le donneur d'ordre afin de savoir si un ou plusieurs participants nécessitent une adaptation de la formation. Si c'est le cas, nous lui faisons parvenir un questionnaire ainsi qu'au(x) apprenant(s) concernés afin d'identifier les situations de handicap et typologies : moteur, auditif, visuel. Les retours du prescripteur et du ou des apprenants en situations de handicaps sont analysées afin de mettre en place des compensations possibles et personnalisables en adéquation avec les besoins du ou des apprenant(s). Dans le cadre d'une formation en intra-entreprise, le donneur d'ordre ou le responsable RH de l'entreprise organise la formation dans ses locaux ou dans une salle réservée à son initiative. Si la formation se déroule dans des locaux externes à l'entreprise, le client devra s'assurer que l'établissement est conforme aux normes pour l'accueil du public et sera partie prenant dans la mise en œuvre d'actions destinées à adapter la salle et le matériel afin de permettre aux personnes en situation de handicap de pouvoir bénéficier de la formation dans les meilleures conditions d'apprentissage. L'ensemble de ces étapes est suivi par un référent handicap qui peut être contacté facilement. Sa mission consiste à favoriser l'insertion et l'intégration des personnes en situation de handicap en formation en s'appuyant sur un réseau de partenaires experts pour adapter les prestations et équipements. Notre référent handicap peut vous accompagner de manière à vérifier avec vous le paramétrage de votre ordinateur ou de votre tablette afin de vous permettre de vivre une expérience de formation efficace et agréable. Pour plus d'informations à ce sujet, nous vous invitons le contacter via le formulaire ci-après.

AGEFIPH

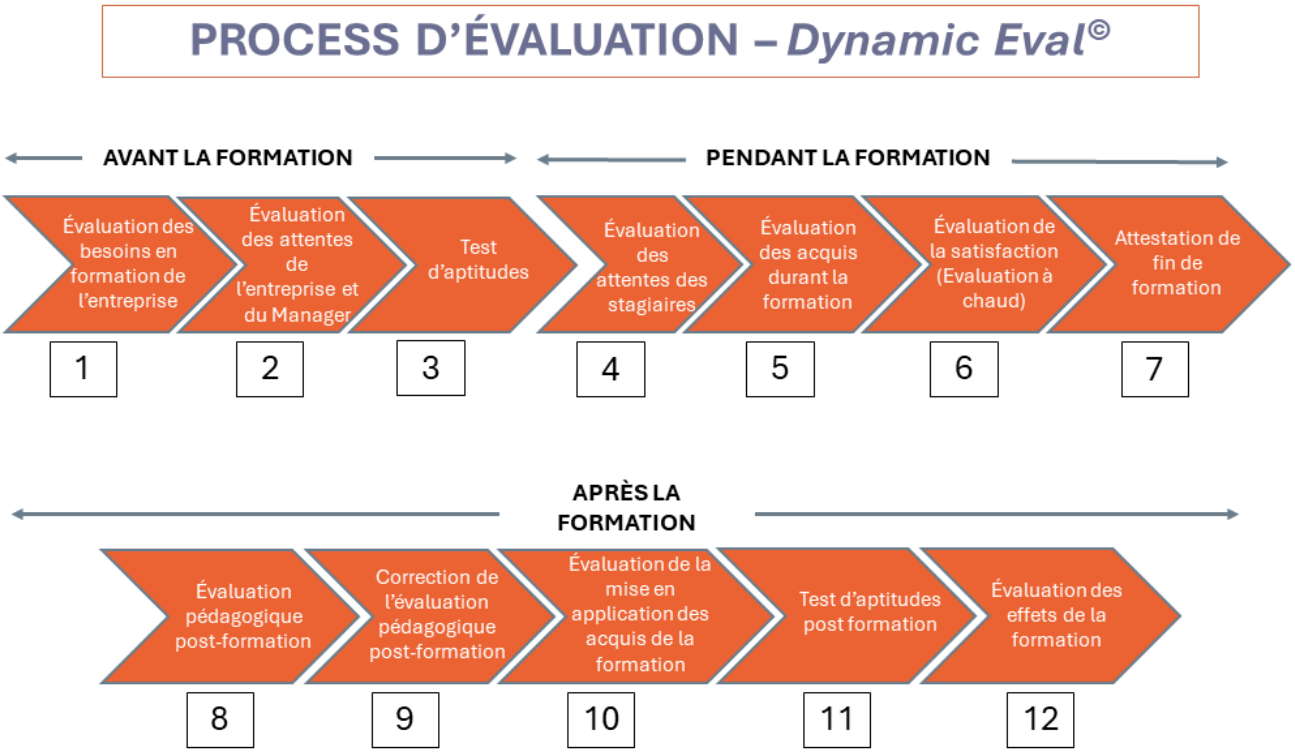
L'AGEFIPH, l'association de gestion du fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées, est chargée de favoriser l'insertion professionnelle et le maintien dans l'emploi de personnes handicapées dans les entreprises privées. Elle attribue des aides financières et des services aux employeurs et aux actifs concernés. L'AGEFIPH est également à l'initiative du RHF (Ressources Humaines Formation). Ce service nous permet d'améliorer notre politique d'accueil des personnes en situation de handicap, de développer nos connaissances sur le sujet d'avoir un appui sur la recherche de solutions de compensations. Tableau RHF

MDPH

La mission de la MDPH est de faciliter les démarches des personnes en situation de handicap, de leur famille et de tout autre personne. Au sein de chaque MDPH, la Commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées (CDAPH) prend les décisions relatives à l'ensemble des droits de la personne handicapée (orientation, attribution des prestations) sur la base :
De l'évaluation réalisée par une équipe pluridisciplinaire ;
Et des souhaits exprimés par la personne handicapée dans le cadre de son projet de vie.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

La vocation de toute formation est de développer les compétences et les comportements professionnels des collaborateurs de façon à créer plus de valeur ajoutée pour l'entreprise. Comment garantir que la transmission des savoirs a bien eu lieu lors des formations ? Comment éviter que les vieilles habitudes supplantent les concepts de formation nouvellement acquis ?
La solution réside dans un processus d'évaluation et d'acquisition de compétences en plusieurs étapes. EXPANSION WAY a développé un processus d'évaluation à forte valeur ajoutée favorisant une réelle transmission du savoir et une mise en œuvre des nouvelles compétences acquises.
Les évaluations sont réalisées selon un processus de mesures qualitatives et quantitatives effectué avant, pendant et après la formation. Il a été pensé dans sa globalité afin que toutes les parties prenantes en retirent un retour sur attentes. Il s'intitule ***Dynamic Eval©*** et a été conçu par des professionnels de la formation. Il permet une transmission des compétences plus importantes pour l'entreprise.
Plus que le ROI (Return On Investment) qui ne traite que des aspects financiers, nous mettons l'accent sur le retour sur les attentes, le ROE (Return On Expectations), qui englobe les aspects qualitatifs et permet une bien meilleure mesure de votre investissement. Dans le cadre de vos formations, nous mettons en place un système d'évaluation en 12 étapes.



NEO - SELLER
neo@neo-seller.com

EXPANSION Way
info@expansionway.com

A) AVANT LA FORMATION

1) Évaluation des besoins en formation de l'entreprise.

2) Évaluation des attentes de l'entreprise, du donneur d'ordre et/ou du Manager.

3) Test d'Aptitudes Commerciales NEO-SELLER réalisé par les stagiaires

B) PENDANT LA FORMATION

4) Évaluation des attentes des stagiaires

5) Évaluation des acquis des stagiaires durant la formation

6) Évaluation du niveau de satisfaction des stagiaires

7) Remise du certificat de fin de formation

C) APRÈS LA FORMATION

8) Évaluation pédagogique post-formation

9) Corrections de l'évaluation pédagogique post-formation.

10) Évaluation de la mise en application des acquis de la formation

11) Test d'Aptitudes Commerciales NEO-SELLER, réalisé de nouveau, afin de mesurer les acquis et les améliorations grâce à la formation

12) Évaluation des effets de la formation

CONTENU DE LA FORMATION - JOUR 1 – SAVOIR CONSTRUIRE LA RELATION

JOUR 1 : SAVOIR CONSTRUIRE LA RELATION

Action : Théorie et exercices d'application
Objectif : Savoir comment construire la relation

Outil : Tableau de conférence
Durée : 7h00 – 09h00 à 12h30 et 14h00 à 17h30

1. Objectif pédagogique :

- Savoir comment connecter avec un prospect
- Savoir comment vendre de la valeur
- Savoir obtenir des accords tout au long du processus de vente
- Savoir créer l'équipe avec son prospect
- Savoir comment impliquer le prospect et le client et l'invité à partager ses vraies attentes

2. Déroulement :

- Introduction non conventionnelle
- Découverte des attentes et leur contribution à la réussite de la formation
- Théorie – Comment vendre de la valeur
- Théorie – Comment créer l'équipe avec le prospect ou client
- Théorie – Comment réaliser une bonne connexion
- Théorie – Comment obtenir l'engagement
- Jeu de rôle – Appel ou rdv prospect et client
- Théorie n°1 – Qu'est-ce qui pousse un individu à acheter ? – Les deux types de valeurs recherchées par tout prospect ou client
- Exercice – L'Arc de Triomphe
- Théorie – Théorie n° - Qu'est-ce qui déclenche l'achat chez un prospect ou client ?
- Exercice de groupe – L'achat de non première nécessité
- Théorie – Comment « toucher » vos prospects au cœur ? – QQP
- Théorie – Le quadrant des rapports humains – Q
- Protocole Jour 1 - Exercice
- Conclusion – Devoir du soir

3. Modalité pédagogique :

Sessions collectives : alternance d'apports théoriques, d'exercices et jeux de rôle

CONTENU DE LA FORMATION - JOUR 2 – SAVOIR COMMENT DÉCOUVRIR TOUTES LES ATTENTES D'UN PROSPECT OU D'UN CLIENT ET QUALIFIER L'AFFAIRE

JOUR 2 : SAVOIR DÉCOUVRIR TOUTES LES ATTENTES ET QUALIFIER L'AFFAIRE

Action : Théorie et exercices d'application
Objectif : Savoir comment découvrir TOUTES les attentes d'un prospect et qualifier l'affaire

Outil : Tableau de conférence
Durée : 7h00 – 09h00 à 12h30 et 14h00 à 17h30

1. Objectif pédagogique :

- Savoir comment connecter avec un individu en quelques secondes
- Connaître les 4 étape de l'apprentissage
- Connaître la différence entre un besoin et une attente
- Prendre conscience de l'importance de découvrir toutes les attentes
- Savoir comment découvrir toutes les attentes d'un prospect
- Savoir qualifier une affaire, un prospect avec efficacité
- Savoir comment communiquer la solution
- Savoir ce que signifie « vendre »
- Prendre conscience de l'importance d'une bonne préparation de RDV ou d'appel
- Savoir comment pleinement assumer son rôle, sa fonction

2. Déroulement :

- Théorie – Comment connecter en quelques secondes
- Exercice – « Présentation de votre concepts préféré »
- Théorie – Les 4 étapes de l'apprentissage
- Théorie – La différence entre ATTENTES et BESOINS
- Théorie – L'importance de découvrir toutes les attentes
- Exercice – Découverte des attentes
- Théorie – La technique d'excellence pour découvrir TOUTES les attentes
- Jeu de rôle – Mise en application
- Théorie – Comment qualifier une affaire efficacement ?
- Exercice – La définition de questions pour bien qualifier l'affaire
- Théorie – Comment communiquer la solution avec efficacité ?
- Théorie – Que signifie « vendre » ?
- Exercice – Vendre ou ne pas vendre
- Théorie – La préparation d'un appel ou d'un RDV
- Exercice – « Quel est votre rôle ? Qu'attendent-ils de vous ?

3. Modalité pédagogique :

Sessions collectives : alternance d'apports théoriques, d'exercices et de jeux de rôle

CONTENU DE LA FORMATION - JOUR 3 – SAVOIR COMMUNIQUER LA SOLUTION, TRAITER LES OBJECTIONS ET RÉPONDRE AUX QUESTIONS

JOUR 3 : SAVOIR COMMUNIQUER LA SOLUTION

Action : Théorie et exercices d'application
Objectif : Savoir communiquer la solution

Outil : Tableau de conférence
Durée : 7h00 – 09h00 à 12h30 et 14h00 à 17h30

1. Objectif pédagogique :

- S'approprier la véritable définition de « vendre »
- Savoir ce qu'achète réellement tous les gens
- Savoir comment vendre la valeur de sa société, ses produits, sa valeur
- Savoir ce qu'achètent les gens en premier lieu
- Savoir comment vendre un refus
- Savoir comment développer son portefeuille clients et développer son leadership
- Savoir comment prospecter efficacement
- Savoir répondre aux questions et traiter les objections
- S'approprier les techniques de communication et de vente

2. Déroulement :

- Théorie – Que signifie « vendre » réellement ?
- Théorie – Qu'achètent les gens réellement (l'idée)
- Théorie – Comment vendre la valeur de sa société, ses produit et sa valeur ?
- Exercice
- Théorie – Qu'achètent les gens en premier lieu ?
- Théorie – Comment « vendre » un « non » ?
- Jeu de rôle – Vendre un « non »
- Théorie – Comment développer son portefeuille clients avec efficacité ?
- Exercice – Développer son portefeuille clients
- Théorie – Comment prospecter facilement ? – La technique d'excellence
- Théorie – Pourquoi avons-nous des objections et comment les traiter
- Théorie – Comment ne pas rencontrer d'objection et vendre ?
- Jeux de rôle
- Conclusion – Évaluation à chaud – Dynamic Eval© - Annoncer les deux prochains jours

3. Modalité pédagogique :

Sessions collectives : alternance d'apports théoriques et d'exercices d'application

CONTENU DE LA FORMATION - JOUR 4 – S'APPROPRIER LES CONCEPTS DE FORMATION

JOUR 4 : S'APPROPRIER LES CONCEPTS DE FORMATION

Action : Théorie et exercices d'application
Objectif : Savoir communiquer la solution

Outil : Tableau de conférence
Durée : 7h00 – 09h00 à 12h30 et 14h00 à 17h30

1. Objectif pédagogique :

- Savoir comment accroître son niveau d'écoute
- Partage d'expérience et de succès dans la mise en application des concepts de formation
- Installer le réflexe de découvrir toutes les attentes de son interlocuteur
- Prendre conscience des différences entre « vendre » et « Laissez-le acheter »
- S'approprier toutes les techniques de communication et de vente

2. Déroulement :

- Théorie – Introduction non conventionnelle – Les 2 oreilles
- Échanges : Partage d'expériences et de succès
- Exercice et jeu de rôle – Découverte des attentes de chacun
- Théorie – La différence entre « vendre » et « laissez-le acheter »
- Théorie & exercices – Revue de tous les concepts de formation
- Théorie – Le process de vente sur une page
- Jeux de rôle – Entrainement au process de vente

3. Modalité pédagogique :

Sessions collectives : alternance d'apports théoriques, d'exercices et de jeux de rôle

CONTENU DE LA FORMATION - JOUR 5 – MAÎTRISER LES TECHNIQUES DE LA FORMATION

JOUR 5 : S'APPROPRIER TOUS LES CONCEPTS DE FORMATION

Action : Théorie et exercices d'application
Objectif : Savoir communiquer la solution

Outil : Tableau de conférence
Durée : 7h00 – 09h00 à 12h30 et 14h00 à 17h30

1. Objectif pédagogique :

- S'approprier toutes les techniques de vente

2. Déroulement :

- Jeux de rôle – Entrainement au process de vente
- Conclusion

3. Modalité pédagogique :

Sessions collectives : Jeux de rôle