



Formation Assistant(e) commercial(e)

Durée : 14 heures
opérationnel

Certification : BTS management commercial

Prix : 1650

Référence : 2101570

Catégorie	RH
Sous-catégorie	Assistanat de Direction
Pour qui ?	Commerciaux, technico-commerciaux, assistants commerciaux.
Prérequis	Aucune connaissance particulière.
Objectifs pédagogiques	<p>Identifier et maîtriser les différentes étapes de l'entretien de vente</p> <p>Améliorer sa communication pour mieux cerner les besoins client</p> <p>Traduire son offre en bénéfices client et l'argumenter</p> <p>Transformer une objection en élément positif</p> <p>Identifier le moment opportun pour conclure et s'engager conjointement</p>
Contenu de la formation	<p>E-learning avant présentiel</p> <p>Blended learning Préparer l'entretien de vente</p> <p>Blended learning Préparer les 5 premières minutes de l'entretien</p> <p>Contexte de l'entretien de vente</p> <p>L'importance de la vente dans le processus marketing et commercial.</p> <p>La vente à des professionnels et la vente aux particuliers.</p>

Se préparer (dans la tête et dans la pratique).
Le rôle du commercial.
Attirer l'attention de l'interlocuteur et susciter son intérêt.
Connaître les phases d'un entretien de vente.
Exercice
Représenter sous la forme d'une carte mentale les différentes étapes de l'entretien de vente.

Se présenter : la prise de contact
La première rencontre, la première impression, la crédibilité de l'entreprise et de son représentant.
Techniques pour se présenter.
Attitudes de communication pour briser la glace.
La communication non verbale.
Mise en situation
Exercices pour briser la glace et se présenter. Débriefing orienté sur le non-verbal.

Découvrir les besoins du client
Recueillir les besoins, obtenir la confiance, technique de découverte.
Questionner : utiliser différents types de questions.
Ecouter : l'écoute active pour rebondir.
Analyser les différents leviers de motivation.
Faire ressortir les besoins cachés.
Reformuler les besoins du client.
Mise en situation
Lister les questions à poser et les ordonnancer avec la technique de l'entonnoir.
Mise en situation sur la découverte des besoins et la reformulation.

Argumenter et convaincre son client
Créer une suite logique après la découverte des besoins.
Démontrer l'adéquation de la solution au besoin.
Se différencier de la concurrence.
Utiliser l'argumentaire SONCAS.

	<p>Mettre en avant les bénéfiques clients : CAB. Formuler une proposition : devis, offre, présentation verbale. Jeu de rôle Construction d'un argumentaire de vente avec la méthode SONCAS.</p> <p>Répondre aux objections Les objections : qu'est-ce qu'une objection ? Transformer une objection en élément positif. Identifier les types d'objections et les anticiper. Traiter l'objection prix avec différentes techniques. Exercice Constituer un catalogue d'objections et de réponses. Entraînement à répondre aux objections avec les différentes techniques.</p> <p>Conclure l'entretien et signer Détecter les signes qui montrent qu'il est temps de conclure. Les types d'objections. Obtenir un engagement et signer. Prendre congé. Exercice Lister et rédiger les phrases efficaces pour conclure un entretien.</p> <p>E-learning après présentiel Blended learning Découvrir les besoins et motivations du prospect Blended learning Argumenter pour convaincre le client Blended learning Maîtriser les questions qui entraînent un oui Blended learning Traiter les objections Blended learning Conclure une vente Blended learning Repérer le moment pour conclure</p>
<p>Suite de parcours possible</p>	<p>Techniques de vente, fondamentaux Consultant avant-vente technologies numériques Commercial junior Technico-commercial Chargé de relation client</p>

	Vendeur point de vente
Éligible au CPF	

FINANCEMENTS

OPCO
OPCA
FAF
Pôle Emploi
La Région



CONTACTS



IFFP - Tour Belvédère SPACES
1 Cours Valmy 92 800 Puteaux



01 80 88 44 55



administration@iffp.pro