

## Maitriser l'acte de vente - initiation

Ref : PDI1312203



3 jours

### Cible :

- Commercial débutant ainsi que tout collaborateur de l'entreprise qui envisage d'intégrer la fonction commerciale.

### Objectif :

- Découvrir la méthodologie de conduite d'un entretien de vente depuis la phase de prise de contact jusqu'à la phase de conclusion.

### Contenu :

- Place de la vente et du vendeur.
- Application des règles de la communication verbale à la vente.
- Conduite de l'entretien de vente étape par étape.

48

## Maitriser l'acte de vente - perfectionnement

Ref : PMGT312378



2 jours

### Cible :

- Le commercial de tout secteur d'activité ayant une expérience significative dans l'exercice de l'acte de vente et du face-à-face clients et souhaitant renforcer son efficacité dans le cadre d'un atelier pratique.

### Objectif :

- Améliorer son efficacité dans la conduite de certaines phases précises de l'entretien de vente.

### Contenu :

- Présentation de cas concrets tirés de situations de vente des participants.
- Analyse des points-clés de l'entretien (écoute, découverte, argumentation, réponse).
- Proposition des points d'amélioration pour chaque participant.



## Négociation niveau 1 - technique de base

Ref : M3059



3 jours

### Cible :

- Commercial débutant possédant une bonne maîtrise de l'entretien de vente.

### Objectif :

- Connaître les principales techniques de communication qui facilitent la conduite d'une négociation commerciale dans le respect d'un échange gagnant - gagnant.

### Contenu :

- Les techniques (discernement, évidences et inférences, écoute active, reformulation et empathie).
- Les tactiques (marinade, " salami ", projection, pression positive, culpabilisation, bon et méchant).

## Négociation niveau 2 - perfectionnement



2 jours

### Cible :

- Commercial débutant ou confirmé souhaitant s'entraîner à l'exercice de la négociation dans le cadre d'un atelier pratique.

### Objectif :

- Améliorer son efficacité dans la conduite d'une négociation et principalement dans les situations délicates et les négociations tendues.

### Contenu :

- Présentation de cas concrets tirés de situations de négociation vécues par les participants.
- Analyse du déroulement des négociations.
- Proposition des points d'amélioration pour chaque participant.

## Etre efficace au téléphone

Ref : M3100



2 jours

### Cible :

- Commercial débutant ou confirmé.

### Objectif :

- Connaître les méthodes et les techniques qui permettent de gérer la relation client ou la prospection par téléphone.

### Contenu :

- Attitudes et comportements à adopter.
- Vocabulaire et expressions du téléphone
- Argumentaire téléphonique.
- Conduite de l'entretien téléphonique avec entraînements pratiques.

50

## Prospecter de nouveaux clients

Ref : M3689



2 jours

### Cible :

- Commercial débutant ou confirmé.

### Objectif :

- Connaître les méthodes et les techniques pour mener à bien une campagne de prospection.

### Contenu :

- Préparer sa campagne de prospection.
- Conduire l'entretien de prospection.
- Assurer le suivi des contacts établis avec les prospects.



## Fidéliser ses clients par des techniques simples

Ref : M2445



2 jours

### Cible :

- Commercial débutant ou confirmé.

### Objectif :

- Connaître les techniques qui permettent de " rester dans le paysage de ses clients " ou de transformer des clients occasionnels en clients réguliers.

### Contenu :

- Règles de base de la fidélisation.
- Erreurs à éviter.
- Elaboration du plan de fidélisation et les outils de la fidélisation.

## Suivre l'activité des commerciaux par des outils efficaces

Ref : M3346



2 jours

### Cible :

- Chef des ventes et tout collaborateur dirigeant ou amené à diriger une équipe commerciale.

### Objectif :

- Connaître les outils qui permettent de suivre de manière formalisée et rationnelle l'activité des commerciaux.

### Contenu :

- Contrat d'objectifs.
- Plan d'action commercial.
- Tableau de bord commercial.
- Outils de reporting commercial.

## Animer et motiver son équipe commerciale

### Cible :

- Chef des ventes et tout collaborateur dirigeant ou amené à diriger une équipe commerciale.

### Objectif :

- Connaître les techniques qui permettent d'améliorer l'efficacité et les performances de l'équipe commerciale dans le cadre d'un climat relationnel confortable.

### Contenu :

- Techniques permanentes qui permettent une mobilisation continue et une stimulation ponctuelle.



2 jours

## Réussir son accueil téléphonique et physique

Ref : M3012



2 jours

### Cible :

- Tout collaborateur dont la fonction comporte une mission d'accueil téléphonique et physique essentielle à l'image de l'entreprise.

### Objectif :

- Connaître les bonnes pratiques de l'accueil téléphonique et physique et s'entraîner à les mettre en oeuvre.

### Contenu :

- Conditions d'un accueil réussi.
- Accueil téléphonique et en face à face.



## La pratique du commerce international pour les non exportateurs

Ref : M3061



3 jours

### Cible :

- Tout collaborateur de l'entreprise ayant pour objectif de créer une activité Export.

### Objectif :

- Connaître les techniques juridiques, réglementaires, financières et économiques du commerce international.

### Contenu :

- Les aspects économiques et administratifs de l'exportation.
- Le droit des contrats.
- Le transport.
- Les règlements et la couverture des risques.
- Les principaux modes de financement.

## Les techniques de transport de marchandises à l'international

Ref : M1144



2 jours

### Cible :

- Personnel des services transport et logistique, acheteur, personnel des services export et approvisionnement.

### Objectif :

- Piloter le processus de transport depuis la phase de recherche jusqu'à la couverture des risques liés à l'expédition des marchandises vers un client étranger.

### Contenu :

- Les différents modes de transport et les intervenants dans le processus de transport.
- Le processus de transport étape par étape.
- Les contraintes et variables à prendre en compte dans l'opération d'expédition d'une marchandise.
- Traitement des situations délicates au téléphone ou en face à face.

## La pratique du crédit documentaire

Ref : M0552



2 jours

### Cible :

- Administratif, commercial export et personnel de l'administration export.

### Objectif :

- Connaître la procédure de réalisation d'un crédit documentaire.

### Contenu :

- Les modalités d'utilisation du crédit documentaire.
- Les documents nécessaires à la réalisation d'un crédit documentaire.
- La procédure de réalisation d'un crédit documentaire étape par étape.

54

## La maîtrise des règlements à l'international



2 jours

### Cible :

- Personnel administratif, commercial et financier intervenant dans une opération export ou import.

### Objectif :

- Connaître les différents moyens de règlement pour les achats ou ventes à l'international afin d'en éviter les pièges.

### Contenu :

- Les conditions de paiement à l'international.
- Les divers modes de paiement à l'international.
- Le traitement du non-paiement (assurance crédit et recouvrements amiable et contentieux).

## Les techniques de couverture des risques à l'international



2 jours

### Cible :

- Personnel administratif, commercial et financier intervenant dans une opération export ou import.

### Objectif :

- Connaître les différentes solutions de couverture des risques et leurs modalités d'application.

### Contenu :

- La couverture des risques liés à l'échec commercial, aux fournisseurs, aux risques financiers des risques de non paiement.
- La couverture des risques sur les investissements.
- Le traitement juridique des litiges.

## La douane et la pratique des techniques douanières



2 jours

### Cible :

- Personnel administratif, commercial et financier intervenant dans une opération export ou import.

### Objectif :

- Connaître le fonctionnement des procédures douanières dans le cadre d'une opération d'exportation ou d'importation.

### Contenu :

- Les procédures, les régimes et les contrôles douaniers.
- Les différentes déclarations en douane.
- Les régimes suspensifs et les régimes économiques douaniers.

## Le Marketing stratégique (INM)

Validation Titre homologué niveau 1

### Cible :

- Directeur ou responsable marketing, commercial, ventes, achats.
- Chef de produits, en fonction ou futur.
- Directeur général, ingénieur, responsable communication.
- Responsable recherche développement.

### Objectifs :

- Acquérir une méthode pour intégrer le client au centre des décisions de votre entreprise
- Favoriser les synergies entre la stratégie, le marketing et le commercial dans l'objectif commun du développement.
- Vous doter des outils marketing pour enrichir vos plans d'actions et en mesurer les performances.
- Faire reconnaître vos nouvelles compétences.

### Contenu :

Penser à long terme :

- Ouvrir les horizons de l'entreprise grâce à la prospection et à la veille.
- Connaître et comprendre les acteurs du marché dans leur environnement.
- Projeter l'entreprise dans son futur en liaison avec les autres composants du management (stratégies de portefeuille d'activités et stratégies concurrentielles).

Planifier à moyen terme :

- Affiner ses méthodes pour segmenter ses marchés, cibler ses prospects et se positionner au-delà de la concurrence.
- Tenir une stratégie de marque.
- Définir des mix marketing.
- Réaliser un plan marketing.

Agir efficacement à court terme :

- Doser les outils du marketing opérationnels et de l'action commerciale pour optimiser les résultats.
- Définir un plan d'action commerciale.
- Manager la mise en œuvre de plan marketing et du plan d'action commerciale.
- Mesurer la performance marketing et commerciale : indicateurs et tableaux de bord.

