



# Parcours développement commercial et relation clients

## Objectifs de formation

- Mettre en place une dynamique de prospection motivante et performante.
- Maîtriser les phases, outils et techniques pour vendre et négocier efficacement.
- Organiser et piloter son activité commerciale.

## Objectifs pédagogiques

- Sonder efficacement les besoins.

- Présenter votre offre avec impact.
- Traiter les objections.
- Optimiser vos cycles de vente.
- Préparer stratégiquement vos entretiens de vente.

**Durée :** 05 jours - 35 heures

**Présentiel :** Présentiel

**Tarifs :**

Tarif Inter : 2950 €

**Dates :**

Les 30 mai + 11, 18 Juin + 09 et 15 Juillet 2025

## Prérequis

- Aucun

## Public

- Toute personne impliquée dans le cycle de vente : commerciaux, consultant/e/s

## Programme

### PROSPECTION ET PRISE DE RDV

#### ATELIER 1 : PREPARER SA PROSPECTION ET EN ASSURER LE SUIVI

- Identifier les interlocuteurs décisionnaires
- Développer des outils de prospection ciblés
- Construire un script de prise de rdv
- Utiliser les techniques de contournement des barrages du secrétariat

- Anticiper les réponses aux objections associées
- Rédiger un script d'appel
- Préparer sa fiche de suivi prospect
- Rédiger les réponses aux objections et s'entraîner

## **ATELIER 2 : UTILISER LES TECHNIQUES POUR OBTENIR LE RDV**

- Se présenter, avoir une approche percutante
- Qualifier le contact (historisation des échanges)
- Utiliser la méthode AIDA
- Exposer clairement et efficacement le contexte de l'appel
- Susciter rapidement l'intérêt par des questions clés en comprenant mieux les besoins de son interlocuteur
- Exposer l'offre et ses bénéfices
- Proposer le rdv au bon moment
- Confirmer l'accord de rdv par la reformulation
- Conclure de façon positive
- Faire face au découragement éventuel en cas d'échec de rdv / se remotiver
- Mener son entretien en utilisant la communication paraverbale
- Développer l'écoute active au téléphone
- Fixer des objectifs d'appels (productivité /taux de succès)
- Tenir un suivi précis de ses résultats
- Organiser et programmer ses relances (outils CRM/historisation des appels)

*Mise en situation : S'entraîner à la prise de RDV, Utiliser un tableau de bord de suivi de sa prospection*

## **TECHNIQUES DE VENTE**

### **ATELIER 3 : SE PREPARER EFFICACEMENT**

- Définir des objectifs SMART
- Se préparer mentalement
- Fiche d'objectifs SMART
- Réaliser une bonne prise de contact
- Identifier les caractéristiques de la communication non verbale
- Cerner son client en 3 min (Option DISC 195 € par personne en sus)

*Mise en situation : S'entraîner à la bonne prise de contact*

#### **ATELIER 4 : REALISER UNE DECOUVERTE DES BESOINS EFFICACE**

- Découvrir 110 % des besoins et motivations du client.
- Pratiquer les questionnements méthodiques.
- Pratiquer l'écoute active.
- Utiliser le SONCASE
- Rédiger les questions les plus utilisées
- Argumenter par les bénéfices clients (APB)
- Prendre la posture de vendeur conseil.
- Sortir des schémas conventionnels.
- Oser annoncer et défendre son prix.

*Mise en situation : S'entraîner à questionner et à argumenter selon APB*

#### **ATELIER 5 : TRAITER LES OBJECTIONS CLIENTS**

- Présenter les raisons qui conduisent à l'objection
- Identifier les différents types d'objections
- Utiliser les différentes techniques pour traiter une objection
- Rebondir sur les objections client
- Utiliser la méthode TOP de traitement des objections.
- Rédiger les réponses aux objections les plus fréquentes

*Mise en situation : S'entraîner à répondre*

#### **CLOSING**

#### **ATELIER 6 : FACILITER LA PHASE DE CLOSING DANS SON PROCESSUS DE VENTE**

- Fixer les objectifs de son closing et connaître ses propres freins.
- Définir la valeur ajoutée client de son offre en vue du closing.
- Identifier les décisionnaires et jeux de pouvoirs impactant son closing.
- Nouer de bonnes relations et trouver des alliés client pour préparer un closing réussi.
- Résoudre un maximum de réticences avant le closing.
- Réaliser un mapping des atouts et des alliés potentiels.

## **ATELIER 7 : ENTRER EN PHASE DE CLOSING COMMERCIAL**

- Comprendre les processus déclencheurs d'achat et détecter les signaux associés.
- Se concentrer sur le groupe de décision pour raccourcir le déclenchement du closing.
- Lever les derniers blocages à l'achat pour lancer le closing.
- Lever les objections au closing et finaliser la vente
- Les principales objections lors du closing et techniques pour y répondre.
- Comprendre la cause de l'objection au closing : fausse barbe, doute, objection réelle...
- Traiter efficacement les objections au closing : réceptionner, prendre en main, relancer.
- Éviter le forcing et laisser la porte ouverte pour maintenir la relation client.
- Réussir son closing
- Les principales techniques de closing
- Sécuriser son accord : informations essentielles, formalisation et techniques de verrouillage
- Positiver quel que soit l'accord final
- Respecter ses engagements jusqu'à l'objectif final
- Maintenir la relation client après le closing ou en cas de non-closing

*Mise en situation : S'entraîner au closing*

## **ATELIER 8 : SERIOUS GAME - MISE EN SITUATION GENERALE**

---

## **Modalités pédagogiques**

- Alternance d'apports théoriques et pratiques
- Exercices d'applications construits à partir des informations transmises par le commanditaire
- Travail en sous-groupe
- Document de synthèse remis à l'issue de la formation
- Matériel : aucun

## Financement

- OPCO sous conditions
  - Entreprise
  - Individuel
- 

## Dates et horaires

- Intra-entreprise en concertation avec l'entreprise
  - Inter-entreprises, selon planning de formation ORDIA
  - Horaires de 8h30 à 12h00 et de 13h00 à 16h30
-