

# Vendre plus et mieux, techniques commerciales

## PUBLIC



Tout salarié membre des équipes de vente : commerciaux, responsables commerciaux...  
Accessible aux personnes en situation de handicap.

## PRÉREQUIS

Aucun

## OBJECTIFS



Maîtriser les techniques commerciales.

## APTITUDES

Habilité à créer une atmosphère de coopération.  
Capacité à répondre aux besoins de la clientèle.

## COMPÉTENCES VISÉES

Connaître les méthodes et les outils pour construire son argumentaire  
Identifier et maîtriser les différentes étapes d'un entretien de vente.

Développer ses techniques de négociation commerciale.

Savoir identifier les attentes du client et mettre en œuvre une stratégie de fidélisation.

Les nouveaux outils pour prospecter et vendre grâce aux médias sociaux.

## MÉTHODES UTILISÉES

Supports remis aux participants en séance.  
Ateliers de mise en pratique. Ateliers réflexifs.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

Evaluation de l'acquisition des connaissances au travers des exercices pratiques. QCM d'évaluation en fin de formation.

## DURÉE



Durée : 3 jours | Délai d'accès : sur demande

## TARIF

A partir de 250 € par personne / jour

## MODALITÉS

Présentiel / à distance / mixte

## PROGRAMME

### Jour 1 : La démarche commerciale en face à face ou par téléphone

#### Professionaliser sa démarche commerciale

- Décomposition d'un rendez-vous commercial
- Apprendre à aller chercher les informations et connaître sa cible
- Apprendre à construire et à développer son réseau d'information

#### Maîtriser les relations interpersonnelles

- Maîtriser les outils de communication
- Savoir valoriser son expertise et son positionnement
- Maîtriser les techniques d'écoute active

#### Elaborer son offre

- Savoir transformer le contact en vente, structurer son offre
- Entreprendre une négociation raisonnée
- Apprendre à distinguer le relationnel, la vente, le marchandage et la négociation
- Savoir élaborer une proposition à Haute Valeur Ajoutée

#### S'approprier et maîtriser les techniques de négociation

- Déterminer ses points non négociables
- Préparer ses concessions et les contreparties obligatoires
- Apprendre à identifier et à anticiper les objections
- Apprendre à « conclure » une vente et une négociation

#### Pérenniser la relation commerciale : techniques et fidélisation

- Adopter un discours porté sur l'avenir et le long terme
- Comprendre et mesurer l'impact financier de la fidélisation
- Se créer un réseau et mettre en place un plan de fidélisation

### Jour 2&3 : Les nouveaux outils de la démarche commerciale

#### Le webmarketing et ses principes

- Le rôle du webmarketing dans la démarche commerciale
- Les objectifs et les composantes du webmarketing

#### Les différents outils webmarketing

- Les médias sociaux (Facebook, LinkedIn, YouTube, Blogs, Newsletters)
- Définition de ses besoins, de ses enjeux
- Le webmarketing, communication web liée à ses cibles et à ses marchés
- Le choix des outils

#### L'animation des réseaux sociaux

- Les composantes d'un réseau social (pages, profils, ...)
- La sémantique des réseaux sociaux (hashtag#, arobase@...)
- Sensibilisation aux réseaux sociaux professionnels (LinkedIn, Viadeo...)
- Intégration et publication de contenu (profil commercial)

#### Techniques d'animation

- Organisation des espaces de publication
- Gestion de la veille, de sa visibilité et de sa e-réputation
- Promouvoir ses produits/services via les médias sociaux
- Définition de son plan d'animation pour chaque outil
- Concevoir son tableau de bord social media (reporting)

#### Les enjeux d'une boutique en ligne

- La vente sur Internet
- Savoir déterminer les objectifs et les fonctionnalités d'une boutique en ligne
- Connaître les différentes solutions de commerce en ligne

#### Renforcer la notoriété de l'entreprise, la fidélisation des internautes

- Construire et lancer des campagnes ciblées
- Analyser les retours pour orienter les contenus
- Fidéliser les internautes par le biais des médias sociaux
- Etudier et analyser son ROI