



Ressourcial
Contributeur de votre performance commerciale

PALETTE DE FORMATION POUR MANAGERS

Fiche technique

OBJECTIF

La négociation, dans la représentation collective est souvent visualisée de manière stéréotypée soit comme une négociation « hard » ou « soft ». La méthode Win-Win est une voie innovante pour engager l'acheteur et le vendeur sur une solution satisfaisante à court et à long terme pour les deux parties.

▶ Contenu de la formation

- Conscientiser le processus de négociation et maîtriser les différentes étapes pour un dénouement efficace et satisfaisant
- Séparer les personnes du problème et de la situation à négocier
- Se focaliser sur les intérêts des parties plutôt que sur les positions
- Générer une variété d' options avant de forger un Accord
- Insister pour que les accords s' appuient sur des critères objectifs
- Conseils pour une négociation raisonnée
- Faire des simulations et des sketches filmés de négociation

▶ **Durée:** 2 jours

▶ **Cible:** Chefs des ventes,
Animateurs Réseau, commercial
B2B



Ressourcial
Contributeur de votre performance commerciale

Gestion de l' équipe commerciale

Fiche technique

OBJECTIF

Gérer efficacement son équipe commerciale en vue d' atteindre ses objectifs de vente

▶ Contenu de la formation

Les fondamentaux de la gestion d' une équipe commerciale

- Le rôle et la mission du chef de vente
- Les différents modèles de management : Repérer son propre style
- Le modèle du chef d' équipe catalyseur de la performance commerciale

▶ **Durée** : 5 jours

▶ **Cible** : Chefs de vente, animateurs réseaux

Pilotage de l' activité commerciale

- Définir et décliner la stratégie commerciale et ses objectifs de vente
- Mise en place du système de commissionnement optimale
- Mettre en place et exploiter les outils de pilotage
- Analyser les résultats et actionner le plan de redressement

Animation de l' équipe commerciale

- Communiquer efficacement avec ses vendeurs
- Gérer ses réunions commerciales
- Fédérer ses équipes autour des objectifs de son activité/de l' entreprise

Développement de l' équipe commerciale

- Définition du Profile type du commercial idéal
- Technique de Recrutement (cours pratique en one to one)
- Technique d'intégration et de formation/coaching
- Evaluer les compétences de son équipe
- Mettre un plan d' accompagnement et de coaching



Ressourcial

Contributeur de votre performance commerciale

Gestion de la performance commerciale

Fiche technique

OBJECTIF

Maîtriser les outils de pilotage de la performance commerciale

► Contenu de la formation

Responsabilités du chef d'équipe

- Décliner la stratégie commerciale et fixer les objectifs collectifs et individuels
- Elaborer les plans d'action pour atteindre le niveau performance souhaité
- Fédérer ses équipes autour des ambitions et des objectifs

Tableau de bord commercial

- Le tableau de bord en tant qu'un outil de management et de pilotage de l'activité commerciale
- Le tableau de bord, un outil d'évaluation de la performance individuelle et collective
- Identifier des indicateurs de performance pertinents
- Méthodologie de conception de son tableau de bord
- Obtenir l'adhésion de son équipe
- Suivre et faire évoluer son tableau de bord

Evaluation de la performance et prise de décision

- Positionner le profil de chaque membre de son équipe
- Analyser la performance et définir les écarts
- Définir les plans de développement individuels
- Rendre compte de la performance auprès de son management

► **Durée** : 2 jours

► **Cible** : Chefs de vente, animateurs réseaux



Ressourcial
Contributeur de votre performance commerciale

Organisation de travail

Fiche technique

OBJECTIF

Mettre en place une organisation de travail efficace
Maîtriser son temps et gérer ses priorités
Développer sa pro-activité et réduire son stress

► Contenu de la formation

Principes de la gestion de temps

- Connaître les lois et principes de la gestion de temps
- Prendre conscience des facteurs de perte de temps
- Rôle de se situer par rapport aux générations de gestion de temps

► **Durée** : 2 jours

► **Cible** : formation transversale

Méthodologie de l'organisation de travail

- Processus de l'organisation de travail en 4 étapes
- Définir ses objectifs à partir du plan stratégique de l'entreprise
- Bien planifier son travail suivant le principe de PDCA
- Donner la priorité aux priorités
- Organiser et maîtriser son travail avec la matrice Eisenhower

Outils de l'organisation de travail

- Outils de gestion de temps efficace
- Concevoir son propre outils d'organisation
- Principe de la délégation
- Tenir des réunions efficaces
- Principe de la visualisation



Ressourcial
Contributeur de votre performance commerciale

Techniques de résolutions de problèmes

Fiche technique

OBJECTIF

Développer l'esprit de résolution de problèmes centrée sur l'amélioration continue

Accompagner les changements structurants dans son environnement

► Contenu de la formation

Principe du management par le PDCA

- Principe du management par le PDCA
- Rôle de la résolution des problèmes dans la stratégie de l'entreprise
- Techniques de résolution de problèmes

Méthodologie de résolution de problèmes

- Approche de résolution de problèmes en 8 étapes
- Organisation de Cercle de Contrôle de Qualité
- Identification des problèmes relevant de son activité
- Techniques d'investigation et d'analyse de faits
- Fixation des objectifs d'amélioration
- Analyse de causes racines et identification de contremesures
- Contrôle et suivi des solutions implémentés
- Standardisation de nouvelles méthodes

Cas pratique de résolution de problème

- Expérimentation de la méthodologie proposée sur une problématique rencontrée par les participants

► **Durée** : 2 jours

► **Cible** : formation transversale



Ressourcial

Contributeur de votre performance commerciale

Gestion de projet commercial

Fiche technique

Objectifs :

- Maîtriser les outils et les techniques pour piloter un projet
- Savoir planifier et suivre un projet

► Contenu de la formation

Méthodologie de gestion de projet

- Le triangle Qualité/Coût/Délai
- Le cycle de management de projets
- Le cycle de vie du projet

► **Durée :** 2 jours

► **Cible :** Chefs de vente, animateurs réseaux, collaborateurs en charge de projets

Initiation de projet

- Elaborer la Charte de projet
- Définir le Plan de management de projet

Planification de projet

- Créer la structure de découpage de contenu
- Elaborer l' échancier du projet
- Approche Gant et Pert
- Estimer les coûts et planifier le budget

Exécution et suivi du projet

- Diriger et piloter l' exécution du projet
- Diriger et développer l' équipe de projet
- Communiquer effectivement dans un projet
- Maîtriser l' échancier et les coûts

Clôture du projet



Ressourcial
Contributeur de votre performance commerciale

PALETTE DE FORMATION POUR COMMERCIAUX



Fiche technique

OBJECTIF

Initiation aux techniques théâtrales du jeu de l'acteur afin d'en faire usage dans :

Les situations d'interaction et de transaction appliquées à la vente

Développement personnel

Prise de parole en public

▶ Contenu :

- Corriger les lacunes individuelles sans oublier que chacun des participants a un don, un talent qui lui est propre et qui devrait être enrichi
- Éliminer progressivement les défauts de l'expression orale au niveau de l'articulation, la prononciation, le phrasé, ainsi que les postures, les attitudes, la gestuelle, et les expressions du masque (mimique)
- Travail de la voix : Etendue, portée, hauteur, timbre, nuance et rythme
- Respiration : Inspiration Vs Expiration Vs Retenue
- Travail du corps : Posture de base, Attitudes et leurs fonctions respectives aux multiples configurations interactionnelles
- Improvisation Théâtrales appliquée aux métiers de la vente

▶ **Durée:** 3 jours

▶ **Cible:** Commerciaux, chef des ventes, Animateur réseau, ...

Techniques de vente

Accueil Questionnement Présentation Négociation Fidélisation du client

Fiche technique

OBJECTIF

Comprendre les différents processus de la vente

Maîtriser les fondamentaux de la vente (de la Prospection à la fidélisation du client)

Comprendre les axes stratégiques de la négociation

► Contenu de la formation

- Pourquoi la prospection ? Sensibilisation sur l'importance de cette démarche dans le développement commercial
- Différents canaux de prospection et leurs importance
- Les fondamentaux de la vente
- Techniques d'accueil du client (Faire le lien avec les pratiques du théâtres)
- Ecoute du client et techniques de questionnement
- Technique de présentation
- Développement de L'Argumentaire de vente (en concertation avec votre direction Marketing)
- Réponse et traitement des objections (concurrence , prix,...)
- Techniques de négociation (méthode Win-Win)
- Comment fidéliser son client et en faire un Relais de vente

► **Durée:** 5 jours

► **Cible:** Commerciaux, chef des ventes , Animateur réseau ,...



Fiche technique

OBJECTIF

Apprendre aux commerciaux les techniques de base de l'utilisation du téléphone dans les différentes phases de la vente principalement en mode de Prospection / Fidélisation

Faire de l'utilisation du téléphone un outil de communication puissant et porteur d'Image de l'entreprise

Être efficace dans l'utilisation du Téléphone en développant les bons réflexes

▶ Contenu de la formation

- Fondamentaux de la communication au Téléphone
- Maîtriser les étapes de l'entretien téléphonique
- Traitement des barrages
- Faire face aux situations délicates
- Traitement des réclamations et des clients insatisfaits
- Sketchs de simulation individuelle d'appels téléphoniques
- Relevé des anomalies et actions correctives

▶ **Durée:** 2 jours

▶ **Cible:** Commerciaux, chef des ventes, Assistant(e)s commerciales, ...

Fiche technique

OBJECTIF

Mettre en place une organisation de travail efficace
Maîtriser son temps et gérer ses priorités
Développer sa proactivité et réduire son stress

► Contenu de la formation

Principes de la gestion de temps

- Connaître les lois et principes de la gestion de temps
- Prendre conscience des facteurs de perte de temps
- Rôle de Se situer par rapport aux générations de gestion de temps

► **Durée:** 2 jours

► **Cible:** Formation transversale

Méthodologie de l'organisation de travail

- Processus de l'organisation de travail en 4 étapes
- Définir ses objectifs à partir du plan stratégique de l'entreprise
- Bien planifier son travail suivant le principe de PDCA
- Donner la priorité aux priorités
- Organiser et maîtriser son travail avec la matrice Eisenhower

Outils de l'organisation de travail

- Outils de gestion de temps efficace
- Concevoir son propre outils d'organisation
- Principe de la délégation
- Tenir des réunions efficaces
- Principe de la visualisation



Fiche technique

OBJECTIF

- Découvrir son style de commercial et optimiser ses compétences relationnelles
- Maîtriser les techniques de prospection commerciale
- S'entraîner à la pratique de prospection commerciale
- Renforcer sa capacité à faire face aux objections et pressions des acheteurs

▶ Contenu de la formation

Maitriser les bases d'une communication commerciale performante

- L'analyse de son profil personnel en situation de communication commerciale
- Les 7 états d'esprit des Top Prospecteurs
- Les entraînements à l'usage des techniques de communication commerciale active

▶ **Durée:** 3 jours

▶ **Cible:** Formation transversale

Développer son efficacité en prospection commerciale

- Les entraînements à la préparation de la prise de contact avec les différentes typologies de prospects
- Les stratégies de prospection commerciales qui permettent de transformer un prospect en un client
- Connaître ses chiffres et ses ratios
- Les stratégies de fidélisation pour faire de chaque client un prescripteur en puissance

S'entraîner à la pratique de prospection commerciale

- Les principes et mode d'organisation des actions de prospection commerciale
- La définition des objectifs de prospection commerciale et le choix des cibles prioritaires
- Les entraînements aux techniques qui font franchir les barrages
- Les méthodes de traitement des objections et d'argumentation
- Le transfert des nouvelles compétences dans son action commerciale au sein de sa propre entreprise