

#### DURÉE

16H

#### PÉRIODE DE RÉALISATION

10 jours

#### PUBLIC VISÉ

Tout public

#### PRÉREQUIS

Aucun

#### MODE DE DÉROULEMENT

Distanciel

#### MÉTHODE ET MOYENS PÉDAGOGIQUE

Pour suivre la formation réalisée à distance, un accès individuel sera créé au nom du stagiaire, sur la plateforme e-learning Les perles du savoir. Cette plateforme pédagogique et ludique, prend la forme d'un Learning Management System (L.M.S) accessible au moyen d'une simple connexion internet.

On y retrouve:

- Du cours,
- des quiz de connaissances,
- ainsi qu'un examen final

#### BLOC 1 - PROSPECTION

4h

- Action 1 : Les fondamentaux des techniques de prospection
- Action 2 : Identifier sa cible
- Action 3 : Identifier le type de prospect
- Action 4 : Convaincre vos futurs clients de vous rencontrer
- Action 5 : Entretien de négociation
- Action 6 : Transformer l'appel téléphonique en entretien
- Action 7 : Identifier ses points forts et ses points de vigilance en situation de négociation
- Action 8 : Adopter la bonne posture pour atteindre son objectif tout en préservant la qualité de la relation.
- Action 9 : Acquérir des prospects
- Action 10 : Mieux vendre

#### BLOC 2 - VENTE ET CONSEIL

4h

- Action 1 : Les fondamentaux des techniques de ventes
- Action 2 : Identifier sa cible
- Action 3 : identifier le type de prospect
- Action 4 : Assurer une veille commerciale
- Action 5 : Se démarquer de la concurrence
- Action 6 : Choisir ses canaux de vente
- Action 7 : Acquérir des prospects
- Action 8 : Mieux vendre
- Action 9 : Définir des objectifs et des indicateurs pour piloter son système de vente
- Action 10 : Pérenniser ses ventes

#### BLOC 3 - SUIVI DES VENTES

4h

- Action 1: Analyse des réclamations
- Action 2 : Gestion des réclamations
- Action 3 : Élaborer un suivi des réclamations
- Action 4 : Trouver des solutions
- Action 5 : Gestion des situations difficiles
- Action 6 : Connaître l'importance de la relation client
- Action 7 : Suivi des commandes
- Action 8 : Du prospect au client
- Action 9 : Définir des objectifs et des indicateurs pour suivre ses ventes
- Action 10 : Mesurer la satisfaction client

#### BLOC 4 - FIDÉLISATION

4h

- Action 1 : Les fondamentaux des techniques de fidélisation
- Action 2 : La Relation Client et son importance
- Action 3 : Gestion des situations difficiles
- Action 4 : Identifier ses points forts et ses points de vigilance en situation de négociation
- Action 5 : Adopter la bonne posture pour atteindre son objectif tout en préservant la qualité de la relation
- Action 6 : Du prospect au client
- Action 7 : Fidéliser ses clients
- Action 8 : Mieux vendre
- Action 9 : Définir des objectifs et des indicateurs pour piloter son système de vente
- Action 10 : Pérenniser ses ventes

#### MOYENS D'ENCADREMENT

Le stagiaire est suivi par son tuteur dès son entrée en formation. Ce dernier se charge d'encadrer et de suivre la progression du stagiaire tout au long de son parcours d'apprentissage.

#### DISPOSITIF DE SUIVI D'EXÉCUTION DU PROGRAMME ET D'APPRÉCIATION DES RÉSULTATS

- Test de positionnement avant l'entrée en formation
- 4 Quiz d'évaluation des connaissances (1 quiz en fin de chaque module)
- Examen final sous forme de quiz
- Auto-évaluation en fin de formation

Une attestation de fin de formation si la formation est terminée à 100% et/ou une attestation de réussite si la formation est terminée à 100% avec un taux de réussite au quiz de 70%.

#### OBJECTIFS

A l'issue de cette formation complète en Vente professionnelle qui couvre tous les niveaux, vous serez en mesure de :

##### - Prospecter et valoriser l'offre commerciale

- Rechercher et analyser les informations à des fins d'exploitation
- Participer à la conception d'une opération de prospection
- Mettre en œuvre une opération de prospection
- Suivre et évaluer l'action de prospection

##### - Conseiller et vendre

- Assurer la veille commerciale
- Réaliser la vente dans un cadre omnicanal
- Assurer l'exécution de la vente

##### - Suivre les ventes

- Assurer le suivi de la commande du produit et/ou du service
- Mettre en œuvre le ou les services associés
- Traiter les retours et les réclamations du client
- S'assurer de la satisfaction du client

##### - Fidéliser la clientèle et développer la relation client

- Traiter et exploiter l'information ou le contact client
- Contribuer à des actions de fidélisation de la clientèle et de développement de la relation client
- Évaluer les actions de fidélisation et de développement de la clientèle

LES POINTS FORTS	CERTIFICATION	HANDICAP
Formateur qualifié. Plateforme accessible 24 h / 24 et 7 jours /7. Multi-supports : Accessible depuis votre PC/Mac, Tablette et Smartphone. Corrections sous 24 heures ouvrées. Possibilité d'accompagnement personnalisé. Accès aux ressources à vie !	Bac pro métiers du commerce et de la vente option B prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale Niveau de sortie : BAC : BP, BT, bac pro ou techno (NIVEAU 4)	Accessible aux personnes en situation de handicap physique à condition qu'elles puissent utiliser un ordinateur, une tablette et/ou un smartphone. Les personnes malentendantes et malvoyantes ne pourront toutefois pas y bénéficier en toute autonomie.

#### **SUIVI TECHNIQUE ET ASSISTANCE (DISTANCIEL) :**

L'assistance technique est assurée à distance par un expert informatique. La demande d'assistance se fait par mail. Le délai de réponse maximum est de 24 h.

#### **DATES DE SESSION :**

Contactez-nous pour connaître la date de la prochaine session et les modalités d'inscription.

#### **PRIX**

à partir de 3680€

#### **ÉQUIVALENCE**

Bac pro commerce

#### **PASSERELLE**

Métiers de la vente disposant d'un service commercial ou d'une direction relation-client

#### **DÉBOUCHÉS**

- Chargé de clientèle
- Attaché commercial
- Téléprospecteur
- Conseiller relation client à distance
- Conseiller en vente directe

#### **RÉSULTAT ATTENDU**

**Devenir vendeur ! Savoir vendre un produit de A à Z !**

Certification visée:

- Cette action de formation qui rassemble les blocs de compétence 01/02/03/04 du diplôme d'État : "Bac Pro Métiers du commerce et de la vente Option B Prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale", concourt à la validation de ces derniers en vue de l'obtention de ce diplôme.

- Lorsque vous terminez votre session de formation, vous avez la possibilité de vous inscrire en tant que candidat libre ou individuel au Bac Pro Métiers du commerce et de la vente Option B Prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale.

- Inscription aux épreuves, suivez ce lien :

[https://exacyc.orion.education.fr/cyccandidat/portal/inscription?  
codeER=A02&domaine=EA](https://exacyc.orion.education.fr/cyccandidat/portal/inscription?codeER=A02&domaine=EA)