

Programme de formation professionnelle

Formation à la performance commerciale

Durée (présentiel/distanciel)	7 heures
Nombre de places	8
Nombre minimum d'inscrits	2

Présentation générale :

Formation à la performance commerciale grâce à la culture d'entreprise.

Les clients privilégient aujourd'hui les entreprises ayant des valeurs authentiques et porteuses de sens et rejettent celles ayant une culture de façade.

La culture d'entreprise devient clé pour vendre et est un levier pour structurer un service client de qualité. Cette formation à la performance commerciale apprend à vos équipes commerciales et clients comment utiliser à plein ce levier.

« Les gens n'achètent pas ce que vous faites mais pourquoi vous le faites. » Simon Senek

Formation de 7h00 réalisée en présentiel ou en distanciel synchrone, et sur mesure.

Objectifs :

Objectifs de formation :

À l'issue de la formation et en situation professionnelle, les participants seront capables de :

- Avoir un discours commercial plus clair
- Vendre plus efficacement
- Développer la prescription commerciale
- Améliorer l'expérience client tout au long du parcours client

Objectifs pédagogiques :

Pendant la formation, les apprenants développent des capacités à :

- Présenter l'entreprise de manière impactante et différenciante
- Vendre avec plus d'authenticité et d'écoute client
- Se focaliser sur les prospects porteurs et avoir un meilleur taux de conversion
- Faire vivre une expérience client plus qualitative et cohérente

Courriel : hello@formagora.fr

Téléphone : 02 53 20 68 68

Programme :

1ère journée : 7 heures

Introduction de la formation

- Présentation du formateur
- Rappel des objectifs de la formation
- Présentation détaillée du programme
- Recueil des attentes précises des participants

Ouverture : évolution des attentes sur le plan commercial et relation clients

Recruter les bons commerciaux

Cibler les bons prospects

- Distinction des clients résonnants et non compatibles
- Suivi différencié des prospects
- Importance de la proposition de valeur par segment et persona

Présenter l'entreprise et l'offre de manière impactante et différenciante

- Cohérence des présentations
- Lien entre présentation commerciale et culture d'entreprise
- Les composantes : WHY, WHERE, WHAT, HOW
- Comment faire un pitch qui marque les esprits
- Techniques pour réussir les soutenances
- L'adaptation au besoin et à la culture du client sans perdre son authenticité

Fidéliser grâce à une expérience client homogène et qualitative

- Le rôle des valeurs d'entreprise comme référentiel de qualité de service
- Utilisation des valeurs pour la différenciation en termes de service et d'accueil
- La cohérence dans l'ensemble des points de contact
- Transparence, Confiance et fidélisation
- Comment faire de ses clients des prescripteurs

Bilan de la formation

- Retour sur les attentes des stagiaires
- Bilan et conclusion de la formation

Moyens pédagogiques :

Formation avec apports théoriques, de nombreux exemples, des exercices, jeux, mises en situation (dont plusieurs fondées sur le vécu des apprenants) et partage de bonnes pratiques pour des échanges riches et vivants. 60% au moins de pratique.

Le formateur utilise des Google Slides / Powerpoint, vidéos, documents clés et cas pratiques réels.

Un support de formation sera partagé à l'ensemble des participants.

FORMAGORA Sarl - 40 Allée de la Saulaie - Bâtiment Quernon - 49800 Trélazé.

Tél : 02 53 20 68 68 - Courriel : hello@formagora.fr - www.formagora.fr

SARL au capital de 15000 € - Siret 884 745 555 00026 - APE 7022Z - TVA FR69884745555 - Qualiopi n°2100563.1.

N°NDA 52490367349 enregistrée auprès du Préfet de la région Pays de Loire. Ce numéro ne vaut pas agrément de l'État.

Équipements nécessaires :

Pour une formation en présentiel :

La formation se déroulera dans les locaux de l'entité bénéficiaire qui mettra à disposition du formateur une salle de formation, + deux bureaux (pour les cas pratiques), un vidéo-projecteur, un paper-board ou tableau blanc.

L'entreprise accueillante prévoit pour chaque participant un ordinateur avec une connexion internet.

Pour une formation en distanciel / visioconférence :

La formation se déroulera à distance via un système de visio-conférence.

Supports virtuels utilisés : Zoom, Teams, etc. selon la préférence de l'organisation.

L'entité bénéficiaire mettra à disposition de chaque participant un ordinateur avec une connexion internet.

Type de public :

Toute personne dans des équipes commerciales, service client et marketing d'une même organisation, et ayant besoin de :

- Avoir un discours commercial plus clair
- Vendre plus efficacement
- Améliorer l'expérience client tout au long du parcours client

Accessibilité : Formation ouverte aux personnes en situation de handicap. Notre responsable formation étudiera les adaptations possibles pouvant être mises en place pour suivre la formation.

Délai d'accès : L'accès de la formation est soumis au délai d'acceptation des financeurs et du temps de traitement de la demande : de 15 jours à 2 mois selon le mode de financement.

Mesures sanitaires : Afin d'assurer une sécurité optimale aux participants et au formateur, l'entité bénéficiaire s'engage à respecter les mesures sanitaires mises en place dans le contexte de la pandémie de la COVID-19. Si les conditions ne sont pas réunies, il sera possible de réaliser la formation en distanciel ou de la reporter.

Prérequis :

- Savoir utiliser un ordinateur Mac/Pc dans ses fonctions de bases de bureautique
- Avoir passé le test d'auto-évaluation d'entrée
- Toute personne ayant à transmettre une culture d'entreprise en interne ou en externe.

Méthodes pédagogiques :

Le formateur utilise les méthodes expositives, interrogatives, démonstratives et actives.

Il apporte des apports techniques et pratiques, couplés avec des cas pratiques afin d'intégrer au mieux les nouvelles connaissances et compétences. Aussi, les participants sont invités à participer activement aux études de cas concrets, ateliers de travail, débats et mises en situation.

Les cas pratiques, issus de cas réels, sont réalisés aussi bien de façon individuelle et sous-groupe pour stimuler les échanges.

Les méthodes utilisées s'appuieront principalement sur la culture, la résonance, la cohérence d'entreprise et le parcours client (expert depuis 2012 de ces sujets), Value Proposition Canvas, Carte d'empathie.

Évaluation, modalités d'évaluation & sanctions :

Modalités d'évaluation :

- Un test d'évaluation de positionnement sur les compétences est administré auprès des participants avant l'entrée en formation.
- Une évaluation diagnostique orale est réalisée en début de formation pour recueillir les attentes des participants et vérifier que celles-ci correspondent bien aux objectifs de la formation (permettant d'éviter les mauvaises orientations et ruptures de parcours).
- Des évaluations formatives via des questions orales ou écrites seront effectuées au cours de la formation.
- En fin de formation, un quizz (ou autre méthode d'évaluation) est réalisé afin de mesurer l'assimilation des connaissances et compétences.

Modalités d'évaluation de la formation :

- A la fin de la formation, une évaluation à chaud de la formation est réalisée par les participants.
- 6 semaines après la fin de la formation, une évaluation à froid est réalisée par les participants.
- Une liste des émargements sera remise à l'entité bénéficiaire ainsi qu'un certificat de réalisation.

Validation et certification :

- A l'issue de la formation, les acquis de connaissances seront évalués au regard des objectifs de la formation (QCM, quizz, mise en situation...). Une attestation de fin de formation est remise à chaque participant.
- La formation n'est ni inscrite au RNCP, ni au RS.

Références du formateur :

Les formateurs formagora sont référencés sur la base de leur expertise dans leur domaine d'intervention et leur capacité à partager leur expérience au travers de solutions concrètes et opérationnelles.

Indicateurs de satisfaction et de performance :

INDICATEURS DE SATISFACTION ET DE PERFORMANCE *

- Nombre de stagiaires formés en 2021 : N/A
 - Satisfaction globale moyenne : N/A /10
 - Note générale de la formation : N/A /10
 - Note générale moyenne attribuée aux formateurs : N/A /10

* Nos formations sont créées, et réalisées sur mesure, ce qui explique qu'il n'y ait pas de données pour ce programme

Courriel : hello@formagora.fr

Téléphone : 02 53 20 68 68

INDICATEURS DE SATISFACTION ET DE PERFORMANCE GLOBAUX *

- Nombre total de stagiaires formés par formagora en 2020/2021 : 510
- Nombre total de formations réalisées par formagora en 2020/2021 : 198
- Nombre d'évaluations de satisfaction reçues : 308 évaluations
 - Satisfaction globale moyenne : 9,43 /10
 - Note générale de la formation : 9,25 /10
 - Préparation et organisation de la formation : 9,13 /10
 - Note générale moyenne attribuée aux formateurs : 9,86 /10

* *Toutes formations confondues*