
PARCOURS DE FORMATION À DISTANCE | NÉGOCIATION COMMERCIALE – AMORCER UNE RELATION COMMERCIALE EFFICACE

Mieux vendre ses différences, son expertise et son professionnalisme

15 HEURES, E-LEARNING & CLASSES VIRTUELLES

DISTRIBUTION

CODE : CYE01

Objectifs de la formation

Savoir démarrer un entretien : mener les premières 10 minutes qui changent la perception du client

Être capable de découvrir les enjeux réels du client par des techniques d'écoute appropriées

Savoir accentuer l'intérêt vis-à-vis de votre solution pour créer une réelle conversation dans la co-construction de votre proposition

Traiter les objections difficiles dont celle du prix

Terminer un entretien par un engagement concret à poursuivre la relation

Animée par

- Professionnel(s) du secteur

Public concernés

- Courtiers, agents généraux, mandataires, responsables et chargés de clientèle au sein des organismes d'assurance, gestionnaires de contrats, conseillers commerciaux et clientèle, ingénieurs commerciaux, vendeurs

Critères d'admission

- Cette formation entre dans le champ d'application des dispositions relatives à la formation professionnelle continue car considérée comme une action d'adaptation et de développement des compétences des salariés.

Prérequis

- Aucun prérequis n'est nécessaire
-

Tarifs

- Tarif de lancement : 1495,00 €HT
 - Tarif général : 1790,00 €HT
-

Ce parcours, 100% digital, est composé d'une alternance de e- Learning (travail individuel), de sessions de classes virtuelles (ateliers collectifs), d'exercices individuels débriefés asynchrones à faire entre 2 classes, le tout intercalé avec des sessions vidéo de « préparation ».

Classe virtuelle de lancement

Présentation du programme, de l'organisation des travaux individuels et collectifs, des attendus et recueil des attentes particulières

E-learning 1 : Les leviers de l'influence : rassurer sur sa crédibilité et sur celle de son offre, dès les premiers instants d'un rendez-vous commercial

Module 1 : Légitimer sa présence

- Eviter les erreurs et les postures rédhibitoires lors d'un démarrage d'entretien
 - Actionner les moyens à mettre en œuvre pour donner envie de travailler avec vous
 - Posséder les bonnes pratiques pour se rendre irremplaçable
-

Classe virtuelle 2 : Atelier collectif

ATELIER Légitimer sa présence en rendez-vous commercial

- Disposer d'éléments de réassurance
 - Savoir se différencier rapidement
 - Initier le dialogue
 - Se synchroniser
-

ATELIER Identifier les leviers d'influence à actionner

- L'autorité, la réciprocité, la cohérence, la sympathie, le contraste, la preuve sociale, la rareté
-

Exercice vidéo asynchrone (à poster sur la plateforme apprenant)

EXERCICE Légitimer sa présence et maîtriser les leviers de l'influence

- Faire son pitch : préparer 3 minutes d'argumentaire pour démarrer un entretien et se filmer
 - Exercice corrigé et débriefé
-

E-learning 2 : Explorer les enjeux : mieux comprendre le fonctionnement de votre interlocuteur et de son entreprise

Module 1 : Maîtriser les techniques de questionnement et d'écoute active

- Se préparer pour aller au-delà de la simple découverte des besoins et être capable d'engager un dialogue sur les enjeux et les implications business que votre solution pourrait avoir
-

Module 2 : Identifier et explorer efficacement les vrais enjeux de votre client

- Décrypter les motivations d'achat de vos clients
 - Identifier les bonnes pratiques et les erreurs à éviter pour dépasser la simple logique de questionnement et accéder aux enjeux réels de son client
 - Disposer des outils, méthodes et moyens mnémotechniques qui vont vous permettre de «revenir sur le terrain» du client en le faisant s'exprimer sur sa situation actuelle et les enjeux de son projet
-

Exercice / Business case (à poster sur la plateforme apprenant)

EXERCICE Un exercice de réflexion sur la découverte des enjeux de son client

- L'apprenant doit préparer un entretien avec une société. 30 questions possibles lui sont proposées parmi lesquelles il doit en choisir 10, prioritaires selon lui. L'apprenant poste ses suggestions sur la plateforme et le consultant corrige et commente par la suite.
-

Classe virtuelle 3 : Atelier collectif

ATELIER Explorer les enjeux (sur la forme et le fond)

- Application de la méthode Brain
 - But : pourquoi ?
 - Réalisations (futures et actuelles) : comment ?
 - Activités : quoi ?
 - Individus : qui ?
 - Nous (et les autres) : où ?
-

Exercice : Formalisation d'un guide de "bonnes" questions

EXERCICE L'apprenant doit préparer un entretien commercial à venir. Il doit écrire les 15 questions prioritaires qu'il veut poser en prenant connaissance d'annexes

E-learning 3 : Renforcer l'impact de son argumentation et sa persuasion

Module 1 : Soigner la qualité de ses arguments

- Construire une « intuition positive » chez son client grâce à son attitude et à la qualité de ses arguments
 - Disposer d'une main avantagée en mobilisant de vrais « atouts », les cartes de la conviction
 - Donner de la vie et du naturel à l'argumentation structurée
-

Module 2 : Traiter efficacement les objections de votre client

- Décrypter les différents types d'objections
 - Eviter de tomber dans le piège des positions de principe respectives
 - Utiliser le traitement des objections comme un « tremplin » vers la conclusion
-

Classe virtuelle 4 : Accentuer l'intérêt

Structurer ses arguments avec la méthode APB : avantage, preuve, bénéfique

Savoir utiliser des success stories

Exercice vidéo asynchrone (à poster sur la plateforme apprenant)

EXERCICE Accentuer l'intérêt

- L'apprenant prépare une Success Story sur une belle affaire réussie et l'enregistre en vidéo comme s'il la racontait à un client. L'apprenant poste la vidéo sur la plateforme selon la structure imposée suivante :
 - Le contexte de départ
 - Les préoccupations des impacts négatifs
 - La solution co-construite
 - Les résultats chiffrés obtenus
 - La cerise sur le gâteau
-

E-learning 4 : Déclencher l'engagement

Module 1 : Engager son client vers la conclusion

- Eviter les sentiments « parasites » qui détériorent la capacité à conclure
 - Employer la bonne méthode pour « propulser efficacement » la conclusion
 - Savoir quelle attitude adopter si votre client n'est pas disposé à conclure immédiatement
-

Exercice : Déclencher l'engagement

EXERCICE L'apprenant détermine son profil à l'aide du test REDI : Résultats (quoi) - Empathie (qui) - Détails (comment) - Imagination (pourquoi)

Classe virtuelle 5 : Atelier collectif

ATELIER Déclencher l'engagement

ATELIER Gérer les objections et conclure en fonction de son profil REDI

- Traiter les objections grâce à la méthode CNZ (Creuser l'objection Neutraliser l'objection Zoomer dans l'argumentation)
 - Déclencher la décision
 - Limiter ses efforts (concessions ponctuelles, délais croissants ...)
-

Exercice d'application débriefé

EXERCICE Exercice vidéo asynchrone – 60 min

- Cas pratique final
 - Après avoir soigneusement préparé votre rendez-vous, vous menez un lead complet
-

Dates

Blended-Learning

08/11-06/12/2021

Modalités pédagogiques, d'évaluation et techniques

■ Modalités pédagogiques:

Pour les formations synchrones-présentiel ou classes virtuelles (formations à distance, en direct), les stages sont limités, dans la mesure du possible, à une douzaine de participants, et cherchent à respecter un équilibre entre théorie et pratique. Chaque fois que cela est possible et pertinent, des études de cas, des mises en pratique ou en situation, des exercices sont proposées aux stagiaires, permettant ainsi de valider les acquis au cours de la formation. Les stagiaires

peuvent interagir avec le formateur ou les autres participants tout au long de la formation, y compris sur les classes virtuelles durant lesquelles le formateur, comme en présentiel peut distribuer des documents tout au long de la formation via la plateforme. Un questionnaire préalable dit 'questionnaire pédagogique' est envoyé aux participants pour recueillir leurs besoins et attentes spécifiques. Il est transmis aux intervenant(e)s avant la formation, leur permettant de s'adapter aux publics. Pour les formations en E-learning (formations à distance, asynchrones), le stagiaire peut suivre la formation à son rythme, quand il le souhaite. L'expérience alterne des vidéos de contenu et des activités pédagogiques de type quizz permettant de tester et de valider ses acquis tout au long du parcours. Des fiches mémos reprenant l'essentiel de la formation sont téléchargeables. La présence d'un forum de discussion permet un accompagnement pédagogique personnalisé. Un quizz de validation des acquis clôture chaque parcours. Enfin, le blended-learning est un parcours alternant présentiel, classes virtuelles et/ou e-learning.

■ Modalités d'évaluation:

Toute formation se clôture par une évaluation à chaud de la satisfaction du stagiaire sur le déroulement, l'organisation et les activités pédagogiques de la formation. Les intervenant(e)s évaluent également la session. La validation des acquis se fait en contrôle continu tout au long des parcours, via les exercices proposés. Sur certaines formations, une validation formelle des acquis peut se faire via un examen ou un QCM en fin de parcours. Une auto-évaluation des acquis pré et post formation est effectuée en ligne afin de permettre à chaque participant de mesurer sa progression à l'issue de la formation. Une évaluation à froid systématique sera effectuée à 6 mois et 12 mois pour s'assurer de l'ancrage des acquis et du transfert de compétences en situation professionnelle, soit par téléphone soit par questionnaire en ligne.

■ Modalités techniques FOAD:

Les parcours sont accessibles depuis un simple lien web, envoyé par Email aux stagiaires. L'accès au module de E-learning se fait via la plateforme 360Learning. La durée d'accès au module se déclenche à partir de la réception de l'invitation de connexion. L'accès aux classes virtuelles se fait via la plateforme Teams. Le(a) stagiaire reçoit une invitation en amont de la session lui permettant de se connecter via un lien. Pour une bonne utilisation des fonctionnalités multimédia, vous devez disposer d'un poste informatique équipé d'une carte son et d'un dispositif vous permettant d'écouter du son (enceintes ou casque). En ce qui concerne la classe virtuelle, d'un microphone (éventuellement intégré au casque audio ou à la webcam), et éventuellement d'une webcam qui permettra aux autres participants et au formateur de vous voir. En cas de difficulté technique, le(a) stagiaire pourra contacter la hotline au 0170 72 25 81, entre 9h et 17h ou par mail au logistique@infopro-digital.com et la prise en compte de la demande se fera dans les 48h.