



37, rue d'Amsterdam - 75008 Paris  
Tél. : 01 42 26 07 54  
Fax : 01 42 26 09 88  
<http://www.lca-performances.com>

## Programme de formation

### Formation commerciale

#### Action de formation

Contexte de formation .....	2
Objectifs de formation .....	3
Programme de formation .....	4

#### Logistique Pédagogique

Méthodes pédagogiques .....	6
Organisation de la formation .....	7
Documentation pédagogique .....	7
Prix de formation .....	8
Conditions générales .....	8

sommaire

## Contexte de formation

---

Que vous soyez déjà un commercial expérimenté ou en voie de le devenir, vous profiterez de toute l'expertise et des conseils de cette formation commerciale. Si vous avez la volonté de gagner, l'envie d'évoluer, le contact facile avec les autres : ce sont les qualités essentielles pour réussir dans la vente et l'action commerciale. Devenir un commercial d'élite et s'épanouir dans ce métier passe par l'optimisation de votre impact relationnel, de votre capacité d'adaptation et d'une solide maîtrise de l'entretien commercial, pour questionner, argumenter, répondre aux objections et conclure avec efficacité.

Les commerciaux qui ne connaissent pas leurs potentialités ne peuvent pas contrôler leurs faiblesses et profiter de leurs forces pour optimiser leurs performances. Acquérir ces techniques de vente pour être rapidement opérationnel, de la prospection à la conclusion en passant par la défense de ses marges constitue la panoplie complète de cette formation commerciale. Chaque étape de l'acte de vente est mise en situation réelle et entraînée spécifiquement en fonction de votre environnement professionnel et de votre profil de commercial. Rien n'est laissé au hasard.

- Quelle stratégie adopter pour gagner en efficacité et booster ses résultats commerciaux ?
- Comment devenir la force du développement et de la croissance de son entreprise ?
- Quel style de communication pour créer une relation de partenariat avec le client ?
- Comment décoder efficacement les stratégies des acheteurs pour mieux gérer la relation ?
- Comment structurer et maîtriser efficacement l'entretien de vente avec le client ?

Cette formation commerciale vous offre un cadre d'entraînement idéal à l'acquisition et à la mise en pratique directe de ces nouvelles connaissances : jeux de rôles, ateliers pratiques, simulation d'entretiens commerciaux pour analyser, comprendre, modifier et améliorer son comportement, appliquer les bonnes techniques et être directement opérationnel. Cette expertise, acquise lors de la formation commerciale vous permet d'être constamment prêt à lancer les bons arguments au bon moment pour convaincre les bons clients qui ont le besoin de l'être.

Trois jours pour trouver des réponses concrètes pour faire face à une forte pression sur les prix et aux clients toujours plus exigeants, voire déstabilisants. Pour produire un maximum d'efficacité commerciale sur le terrain, cette formation commerciale est un excellent moyen pour y parvenir. Vous découvrirez les outils les plus performants qui vont vous aider à réaliser des progrès commerciaux significatifs.

## Objectifs de formation commerciale

---

Le métier de commercial s'est profondément transformé. Les clients traduisent chaque jour la volonté permanente de réduire les coûts. Le niveau de compétence des acheteurs a rejoint un niveau d'exigence qui ne cesse d'augmenter. Le commercial ne peut donc plus être un simple vendeur mais un acteur permanent de la politique commerciale de l'entreprise.

**Voici les objectifs que cette formation vous permet d'atteindre :**

- Mieux connaître son comportement, son image de commercial et ses stratégies relationnelles habituelles en situation de l'entretien commercial,
- Découvrir et analyser les différentes typologies de clients que l'on a en face de soi et déployer les stratégies relationnelles correspondant à chacune d'elles,
- Développer ses capacités à découvrir les véritables attentes de ses clients et à identifier le processus de leur prise de décision,
- Apprendre à observer et à décoder les comportements de clients, affiner son système de communication pour mieux gérer l'information et mieux répondre à leurs attentes,
- Acquérir les méthodes de communication performantes et réussir à mettre en œuvre une stratégie commerciale gagnante avec chaque client,
- Maîtriser les techniques de vente et les outils de communication performants pour créer une qualité relationnelle optimale et pratiquer une expression persuasive,
- Intégrer les changements fondamentaux qui ont transformé la relation Client – Fournisseur dans votre démarche commerciale et l'utiliser comme levier pour vous différencier de la concurrence,
- Développer sa capacité à mettre en valeur la présentation de son offre pour qu'elle soit plus adaptée au « mode de fonctionnement » de vos clients,
- Maîtriser les techniques pour défendre ses marges et orienter l'entretien commercial vers une conclusion optimale,
- Renforcer sa capacité à faire face aux objections et pressions des acheteurs par la mise en œuvre d'une stratégie de partenariat,
- S'entraîner aux différentes étapes de l'entretien commercial pour renforcer son professionnalisme et pérenniser la relation avec ses clients,
- Acquérir la maîtrise des méthodes de créativité pour inventer en permanence des nouvelles formes d'argumentation, de nouvelles options de négociation créant de la valeur.

Optimiser et améliorer ses compétences de commercial, c'est tout l'enjeu de cette formation commerciale que vous propose LCA Performances. Trois jours d'entraînement intensif pour acquérir des techniques de vente, maîtriser aisément ces techniques, gagner en efficacité, en confiance et accroître vos résultats commerciaux.

# Programme de formation commerciale

---

## 1. Découvrir son style de commercial

Devenir un commercial d'élite, réussir et s'épanouir dans ce métier nécessite de s'appuyer sur son impact relationnel pour mieux convaincre. La construction d'un style de leadership commercial performant commence par une meilleure connaissance de soi et une application rigoureuse d'un dispositif complet des comportements professionnels efficaces.

- Le positionnement pour mieux comprendre les autres grâce aux diagnostics DEFI,
- La découverte de vos potentialités commerciales à l'aide d'un auto-diagnostic,
- L'analyse et l'exploitation des résultats de votre diagnostic de commercial,
- Quelles sont vos préférences mentales en négociation et comment les ajuster par rapport aux quatre approches comportementales de vos clients : valeurs, processus, relation ou vision ?
- Comment vous pouvez être perçu par les autres en communication et en négociation ?
- L'acquisition des techniques pour décoder les effets efficaces et inefficaces de votre propre style de leadership commercial,
- La mise en phase de vos attitudes communicatives avec le référentiel des quatre principaux styles de communication à pratiquer,
- L'intégration des comportements professionnels qui fluidifient les relations, aident à dépasser les rigidités et les dérapages relationnels,
- Quelles mesures concrètes vous pourrez prendre pour optimiser vos compétences en communication et en négociation,
- L'élaboration de son plan d'action de progrès à partir des résultats de votre auto-diagnostic.

Ce travail sur soi permet d'acquérir un regard neuf sur vos potentialités et d'accélérer les changements qui s'imposent. Ainsi, la mise en œuvre d'un leadership commercial performant devient une réalité. Pour réussir dans votre démarche, vous bénéficierez en permanence des conseils personnalisés de la part du consultant formateur tout au long de cette formation commerciale.

## 2. Maîtriser les notions fondamentales de la communication

Maîtriser les techniques de communication performantes, atteindre une qualité relationnelle optimale et acquérir les méthodologies à chaque étape de l'acte de vente fait partie d'entraînement pratique lors de cette session formation commerciale. Ainsi, vous assimilerez les techniques de communication verbale et non verbale pour gérer efficacement les situations délicates, constituant la réalité de la vente.

- L'entraînement à la conception des messages percutants sur différents thèmes à partir desquels vous construirez l'organisation de vos plans d'entretiens commerciaux,
- L'apprentissage des techniques fondamentales de communication en travaillant méthodiquement l'enchaînement de ses idées, sa voix, ses gestes, son regard, sa respiration pour être physiquement en phase avec son client,
- Les techniques d'identification des attentes de vos clients ou prospects pour mieux ajuster votre message à leur sensibilité et créer un climat d'empathie et de connivence,
- L'entraînement à la pratique d'utilisation des techniques de maîtrise de quatre secrets de communication : la voix, la posture, le regard et la présence physique,
- La maîtrise des silences, de l'art de différents types de questionnement et de reformulation pour mieux comprendre les besoins de clients et instaurer un climat de confiance,
- La découverte des méthodes pratiques pour identifier l'univers mental de vos clients et comprendre avec précision ce que leurs mots disent ou ne disent pas,
- Comment améliorer l'interaction avec les autres en négociation, individuellement ou en équipe ?

Cette formation commerciale vous permet d'acquérir les techniques de communication pour vous exprimer efficacement et vous libérer des inhibitions psychologiques et des tensions physiques pour être présent, savoir saisir et créer les opportunités pour promouvoir vos produits ou vos prestations devant vos clients. Le plaisir de celui qui écoute est le reflet du plaisir de celui qui s'exprime et l'impact de votre message est le reflet de la puissance de votre présence. Ce sont précisément votre présence et le style de votre discours qui renforceront l'impact et la compréhension de votre message et de vos arguments.

### 3. Comprendre les changements de mentalité des clients

Les acheteurs ont considérablement renforcé leur talent de négociateur en pratiquant la méthode de l'échiquier. Le principe en est simple. Il consiste à vous demander d'entrée une concession inacceptable. L'objectif n'est ni de bloquer la négociation, ni d'obtenir impossible. C'est une ruse d'une redoutable efficacité. Ce n'est pas la seule, il y a aussi beaucoup d'autres, et vous les découvrirez dans cette formation, formation commerciale, comment les déjouer, toutes.

- Le nouveau profil d'acheteur : interface des autres fonctions de l'entreprise rendant le processus d'achat de plus en plus complexe pour le commercial,
- Les nouvelles attentes de l'entreprise par rapport à son acheteur : les achats, composante essentielle de la réduction des coûts,
- Le marketing d'achat et les techniques de négociation de l'acheteur,
- Comment découvrir les stratégies de l'acheteur : les objectifs, les contraintes, les enjeux et risques pour l'acheteur ?
- Comment hiérarchiser les priorités commerciales à partir des objectifs de l'acheteur, de ses stratégies d'achat et tactiques de négociation et de la déstabilisation active ?
- Les changements fondamentaux qui ont transformé la relation client – fournisseur, imposant des exigences nouvelles pour le commercial,
- Comment comprendre et maîtriser les circuits de communication et de décision du client ?
- La découverte des messages contraignants et la psychologie des acheteurs découlant de leur profil de personnalité,
- La définition de votre démarche commerciale spécifique à chacun des quatre typologies des acheteurs.

En intégrant les profils et les stratégies de vos clients dans votre démarche commerciale, vous saurez comment initier et réussir une négociation, oser négocier même dans des situations déséquilibrées où tout semble perdu d'avance. Cette formation commerciale vous donne les clés pour négocier selon la typologie de vos interlocuteurs, adapter votre stratégie et faire les bons choix pour défendre vos marges pied à pied et jouer « gagnant-gagnant » en toutes circonstances.

### 4. Maîtriser les entretiens de vente

Faire signer son client est là tout l'enjeu crucial de l'entretien de vente. Devenir un commercial d'élite, réussir et s'épanouir dans ce métier passe par le développement de votre impact relationnel, de votre capacité d'adaptation et d'une solide maîtrise de l'entretien de vente, pour questionner, argumenter, répondre aux objections et conclure positivement. L'ensemble de ces compétences techniques est travaillé à partir de méthodes proposées par le consultant, dans cette formation commerciale.

- Comment préparer et structurer les entretiens de vente en évaluant les enjeux et en repérant les pièges à éviter ?
- Les stratégies d'entretien de vente par typologie de client incluant les enjeux de la négociation, les indicateurs de performance commerciale pour mieux défendre ses marges,
- Le positionnement de la démarche dans l'axe du profil comportemental de l'acheteur émergent de la stratégie de son entreprise,
- Comment adapter ses comportements de commercial en fonction du profil acheteur pour mieux comprendre ses véritables objectifs et ses besoins ?
- Les entraînements à l'entretien de la vente permettant d'acquérir la maîtrise des diverses situations afin d'assurer la réussite de ses objectifs commerciaux,
- Comment accéder dans l'univers des mobiles du client : découvrir, écouter et s'adapter à ses besoins ?
- Les techniques pour conduire efficacement l'entretien commercial pour convaincre et obtenir l'engagement du client, Comment reconnaître les différents types d'objections et les traiter activement ?
- Les méthodes pour élaborer la construction d'un argumentaire produit et/ou services,
- Les exercices d'élaboration et de présentation des offres commercialement performantes,
- Comment détecter les signaux pour engager son interlocuteur vers la conclusion ?
- Les stratégies de fidélisation pour faire de chaque client un apporteur d'affaires.

Cette formation commerciale vous offre un cadre d'entraînement idéal à l'acquisition et à la mise en pratique directe de vos nouvelles compétences : jeux de rôles, ateliers pratiques, simulation d'entretiens de vente pour analyser, comprendre, modifier et améliorer son comportement, appliquer les bonnes techniques. En trois jours d'entraînement intensif, vous maîtriserez les compétences et des techniques de vente, gagner en efficacité, en confiance et booster vos résultats commerciaux.

# Méthodes pédagogiques

---

La formation commerciale propose un dispositif complet de méthodes dont l'intégration s'acquiert par des simulations en situations réelles. Vos objectifs professionnels feront l'objet de travaux personnalisés pendant la formation et serviront d'appui aux thèmes développés.

La formation commerciale se déroule en "Training-Group". Le processus pédagogique est adapté à votre profil professionnel et appuyé par un environnement multimédia, les dossiers personnels, les fiches de travail et de progression. Le parcours formation commerciale est déployé en trois phases :

## **Avant la formation**

Avant la formation, vous serez invité à réaliser les travaux préparatoires à la formation commerciale. Il s'agit des travaux préparatoires qui vont vous permettre :

- D'accéder aux synthèses des contenus opératoires, rassembler les ressources, identifier les objectifs de développement et préparer votre formation commerciale.
- D'effectuer le diagnostic de vos potentialités en matière de la vente.
- De se mettre en phase avec les objectifs pédagogiques permettant une appropriation optimale des contenus pendant la formation commerciale.
- De communiquer au consultant formateur les grilles de dépouillement des diagnostics pour le traitement des résultats.

## **Pendant la formation**

Le processus pédagogique est adapté à votre contexte professionnel et au style de votre profil, afin d'optimiser l'intégration de nouvelles compétences en matière de l'action commerciale à la spécificité de vos objectifs professionnels.

- Appropriation des contenus formation commerciale par des mises en situation réelle,
- Méthode fondée sur une dynamique interactive reliant les connaissances, les compétences et vos objectifs de performances qui vous sont spécifiques,
- Développement d'une approche personnalisée visant à optimiser vos performances,
- De plus, vous mettrez au point, votre plan d'action de progrès consultant.

## **Après la formation**

Avant la fin du stage, chaque participant développe ses plans d'action de progrès qui se traduisent par la mise en application de nouveaux acquis dans son contexte professionnel. Cette action est suivie par des actions de télécoaching personnalisé sur demande du participant.

- Cette intervention s'appuie sur les résultats d'évaluation, de la mise en application des acquis de la formation, qui est effectuée par le stagiaire et communiquée au consultant intervenant 2 mois après la formation.
- La mise en place du projet consultant, basé sur un dispositif d'accompagnement en mode de télécoaching sur demande du participant
- Les plans d'action constituent la base de suivi, centrés sur la mise en application de nouvelles compétences et réalisés, environ 3 à 6 mois après le stage.

Le bilan global s'effectue 6 mois après la session de télécoaching pour s'assurer que la démarche a bien été appliquée par les stagiaires et intégrée dans leur pratique opérationnelle.

## Organisation de la formation

---

Une concentration permanente, une participation active à la formation de 7 heures par jour, constituent une implication importante, que l'on ne peut se permettre d'entraver par un confort insuffisant et des conditions matérielles précaires.

La durée de la formation est de 21 heures. Elle se déroule à Paris. L'information concernant les lieux de son déroulement sera communiquée dès l'inscription effective du participant. Les réservations de chambres et leurs prises en charge sont assurées individuellement par le participant ainsi que les frais de son déplacement.

Le nombre de stagiaires inscrits à cette formation est limité afin que chacun puisse bénéficier d'un suivi pédagogique personnalisé. Les formations débutent à 9 heures et se terminent entre 17 et 18 heures. Nous suggérons au participant de se présenter sur les lieux de stage 15 minutes en avance, il sera accueilli par le consultant autour d'un café.

## Documentation pédagogique

---

La fourniture d'une documentation technique complète fait partie intégrante de notre prestation. Elle vous permet de consulter les sujets exposés lors de différentes étapes de la formation. Elle vous permet également de constituer un dossier de référence sur cette formation commerciale.

Voilà pourquoi les supports pédagogiques qui vous seront remis lors de ce cycle de formation contiennent environ 250 pages plus les fichiers numériques. Il s'agit des fondements de chaque apport, issus des sciences et des pratiques formalisées par les consultants.

L'ingénierie formation commerciale, mise à votre disposition, est validée sur la base des critères des performances techniques et des succès obtenus par les stagiaires. L'efficacité des outils pédagogiques ainsi construits se focalise sur plusieurs niveaux :

- Ils contiennent toutes les techniques apprises pendant le stage ainsi que les bases organisationnelles et méthodologiques de la formation commerciale,
- Ils sont le fil conducteur du parcours de cette formation,
- Ils constituent repères, ressources et ouvertures pour appliquer avec efficacité chacune de ces techniques,
- Ils servent de « référentiel » pour la réalisation des travaux de mise en œuvre des nouvelles compétences,
- Ils contiennent également un tableau de bord de mise en œuvre de vos plans d'action de projet dès la fin de la formation commerciale.

C'est avec clarté et simplicité que cette formation vous guidera dans l'acquisition de nouvelles compétences qui vous ouvriront les portes de la réussite dans votre métier de consultant. Pas à pas, elle va préparer votre parcours aux opportunités à saisir, dont le talent que vous possédez déjà, mais que vous ignorez peut être. Cette formation peut être accompagnée, sur votre demande, par un coaching qui vous permet d'optimiser vos potentialités et de trouver, avec le consultant, des solutions à vos attentes professionnelles spécifiques.

## Budget formation

Eléments constitutifs du budget	Nombre heures	Montant Global
<i>Réalisation de la session de formation</i>	21	1.950,00 €
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>1.950,00 €</b>

Toutes nos actions de formation professionnelle sont exonérées de TVA, par autorisation des services fiscaux.

## Conditions générales

---

Une convention de formation est établie par l'organisme de formation LCA Performances, enregistré auprès de la Direction Régionale de la Formation Professionnelle d'Ile de France sous le numéro : N°11753415275.

La facture est établie en double exemplaire : le premier est destiné à votre service comptabilité, le second exemplaire constitue le document annexe à la convention.

L'attestation de présence vous sera adressée après le stage. Ces documents vous permettent de compléter votre dossier concernant cette action de formation. Vous recevez également une attestation de stage certifiant que vous avez suivi le programme de cette formation.

En cas d'empêchement pour un participant d'assister effectivement à la session à laquelle il est inscrit, l'entreprise peut lui substituer un autre collaborateur avec l'accord de l'organisme de formation.

Pour toute annulation faite moins de 15 jours avant le début du stage, l'organisme de formation se réserve le droit de facturer les frais d'annulation correspondant à 100% du prix du stage.

En cas d'abandon ou d'absence d'un participant en cours de stage, le stage sera facturé en totalité.

Dans le cas de force majeure, l'organisme de formation se réserve le droit d'ajourner ce stage, au plus tard une semaine avant la date prévue. Dans cette hypothèse, le montant des droits d'inscription sera intégralement remboursé.

Toute inscription à une session est nécessairement accompagnée du règlement à l'ordre de LCA Performances Ltd, sauf dans le cas où la formation est prise en charge directement par un organisme paritaire collecteur.

Toutes nos actions de formation professionnelle sont exonérées de TVA, par autorisation des services fiscaux.