



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 Prospection commerciale

Contexte de formation	2
Objectifs de formation	2
Programme de formation	3

Logistique Pédagogique

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

Sommaire

☉ Contexte de formation

Quelque soit la taille de votre entreprise, la mission essentielle de sa force de vente passe par une prospection commerciale permanente afin de conquérir les nouveaux espaces de développement. Cette formation, prospection commerciale, s'adresse aussi bien aux commerciaux du terrain que pour les forces de vente sédentaires. Elle s'adresse également à toutes les personnes de l'entreprise qui ont pour mission de prolonger l'action commerciale sous forme de qualité de service ou de la relation client.

Que vous soyez débutant ou commercial expérimenté, qui cherche à se perfectionner, les entraînements pratique tout au long de cette formation vous permettront d'acquérir les réflexes, les outils et les méthodes d'une prospection réussie. Ainsi, vous vous imposerez face à des interlocuteurs qui, eux aussi, maîtrisent parfaitement les principes et les techniques de la prospection commerciale.

- Quelles méthodes utiliser pour obtenir le rendez-vous souhaité ?
- Comment passer le barrage du standard ou du secrétariat ?
- Comment optimiser une offre et la formuler d'une manière motivante pour le prospect ?
- Comment conduire efficacement l'entretien de prospection et réfuter les objections ?
- Comment conclure son entretien de prospection par une vente ?

En deux jours, cette formation à la prospection commerciale vous permet d'acquérir ces compétences pour donner une image dynamique de vous-même et de votre entreprise. Vous saurez écouter, questionner, reformuler et discerner les besoins de vos clients, leur donner envie d'en savoir plus et de conclure efficacement vos ventes. Voilà en quoi précisément la prospection commerciale requiert un savoir faire pointu pour élargir votre clientèle, optimiser votre action commerciale et atteindre vos objectifs.

☉ Objectifs de formation prospection commerciale

Le métier 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 à part entière de la politique commerciale de l'entreprise.

- Maîtriser les techniques de communication en situation de prospection commerciale et ajuster ses attitudes aux différentes typologies de clients et de prospects,
- S'entraîner aux techniques de la communication commerciale pour donner dès les premières secondes l'image d'une entreprise tournée vers ses clients,
- Savoir repérer les occasions pour faire une offre de produit ou de service et la formuler d'une manière efficace et motivante pour le prospect,
- Maîtriser le traitement des objections de façon juste, méthodique, adapté à la typologie du prospect, et conclure la vente avec efficacité,
- Piloter une opération de prospection conformément à la stratégie marketing et aux objectifs de développement de votre entreprise.
- Créer, développer et optimiser un fichier de cibles pour disposer en permanence d'un nombre suffisant de prospects à contacter,
- Construire un plan d'appel adapté aux besoins de chaque cible prospect et planifier les actions de prospection à partir des critères de performance pour chaque cible,
- Optimiser son activité commerciale par la transformation des besoins détectés en chiffre d'affaire.

Le formateur et le concepteur de cette formation prospection commerciale aura le plaisir de vous accueillir, et de vous accompagner personnellement dans ce challenge. Une formation comme celle-ci vous permettra d'accomplir de véritables exploits commerciaux.

📍 Programme de formation prospection commerciale

I. Les bases d'une communication commerciale performante

Cette séquence de formation à la prospection commerciale va vous permettre d'acquérir des méthodes et des outils de communication dont vous avez besoin pour atteindre plus facilement vos objectifs commerciaux.

- ➔ La réalisation du diagnostic de vos attitudes spontanées en situation de prospection.
- ➔ L'analyse de votre « position relationnelle » en situation de communication commerciale.
- ➔ Le repérage des conséquences que chaque type d'attitude peut produire face au client.
- ➔ Les méthodes pour comprendre les attitudes de vos interlocuteurs et savoir comment s'ajuster en conséquence.
- ➔ Les entraînements à l'usage des techniques de communication commerciale active.
- ➔ La conception d'un plan d'action personnel pour corriger les dérapages dus aux comportements professionnels non contrôlés.

Lors de cette séquence de formation, vous découvrirez comment communiquer avec efficacité, même lorsque vous appelez un décideur qui n'attend pas votre appel, qui ne vous connaît pas, qui ne connaît pas votre entreprise, qui est en train de faire autre chose, qui a déjà un fournisseur et en plus qui a le sentiment d'être dérangé.

II. Le développement de son efficacité à la prospection commerciale

Que vous soyez débutant ou commercial expérimenté, qui cherche à se perfectionner, les entraînements pratiques tout au long de cette séquence de formation vous permettront d'acquérir les réflexes, les outils et les méthodes d'une prospection commerciale performante.

- ➔ Les entraînements à la prise de contact avec les différentes typologies de clients,
- ➔ L'appropriation des méthodes de questionnement et de reformulation,
- ➔ Comment créer des conditions favorables pour transformer un prospect en client ?
- ➔ L'intégration de la notion d'offre dans le réflexe de vente active,
- ➔ Comment présenter la fonction d'un produit en termes d'avantage pour le client et conclure la vente,
- ➔ Les techniques pour maîtriser les situations de refus de proposition, les fausses objections,
- ➔ Comment transformer toutes ces situations en opportunités commercialement exploitables ?

A l'issue de cette phase de formation, vous serez en mesure de vous affirmer avec efficacité face à des clients qui, eux aussi, maîtrisent parfaitement les principes et les techniques de prospection commerciale.

III. Les entraînements à la pratique de la prospection commerciale

Cette séquence de formation à la prospection commerciale vous permet d'acquérir les compétences techniques pour donner une image dynamique, tout en sachant écouter, questionner, reformuler et comprendre les besoins de vos clients, donner envie d'en savoir plus et de conclure efficacement vos ventes.

- ➔ Les principes et mode d'organisation des actions de prospection commerciale,
- ➔ La définition des objectifs de prospection commerciale et le choix des cibles prioritaires.
- ➔ La synchronisation et la planification des activités de prospection avec son manager commercial.
- ➔ La définition des scénarios du déroulement des entretiens de prospection commerciale.
- ➔ Les entraînements aux techniques qui font franchir les barrages.
- ➔ L'élaboration des fiches « mobiles d'achat » pour chacun de vos produits ou services.
- ➔ Les techniques pour détecter le bon interlocuteur et identifier « ses propres mobiles d'achat ».
- ➔ La définition des caractéristiques et des avantages spécifiques de votre offre.
- ➔ Les méthodes de traitement des objections et d'argumentation.
- ➔ Le transfert des nouvelles compétences dans son action commerciale au sein de son propre entreprise.

Comment passer le barrage du standard ou du secrétariat, comment diriger l'entretien et réfuter les objections, comment obtenir le rendez-vous souhaité, comment conclure la vente. Toutes ces étapes et méthodes, après cette formation, n'auront plus aucun secret pour vous.

☐ Méthodes pédagogiques

Cette formation s'appuie sur un dispositif complet de méthodes pédagogiques interactives fondées sur des mises en situations réelles des stagiaires. Vos objectifs professionnels feront l'objet de travaux personnalisés pendant la formation et serviront de support aux thèmes développés. Le présent parcours formation est déployé en 3 phases :

Avant la formation

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

- D'accéder aux contenus préparatoires, rassembler les ressources et préparer votre formation.
- De réaliser le diagnostic de vos potentialités en matière de la prospection commerciale,
- De se mettre en phase avec les objectifs de formation et des contenus du programme.
- De communiquer au formateur les grilles de dépouillement des diagnostics pour le traitement.

Pendant la formation

Le processus pédagogique est synchronisé avec votre profil et votre contexte professionnel afin d'optimiser l'intégration de nouvelles compétences, en matière de prospection commerciale.

- S'approprier de nouvelles compétences à l'aide d'une pédagogie de mises en situation réelle,
- De relier ces compétences avec vos objectifs dans une dynamique fonctionnelle,
- De développer une approche de la formation personnalisée d'optimisation de vos ressources,
- De déployer les plans d'action de progression au niveau de la prospection commerciale.

Après la formation

Avant la fin de cette formation, chaque participant développe ses plans d'action de progrès qui vont se traduire par une mise en application, dans le contexte professionnel de chaque stagiaire. Ces plans d'action de progrès sont suivis par des actions de télécoaching, après la formation, sur demande du participant. Il s'agit notamment :

- De communiquer au consultant formateur un bilan de l'état d'expérience, 3 mois après la formation,
- D'évaluer la réalisation des plans d'action de progrès en termes d'applications pratiques,
- De définir en commun les nouveaux objectifs de progression dans son projet professionnel.

Le bilan final du retour sur investissement de la formation s'effectue 6 mois après la formation pour s'assurer que la réalisation des plans d'action de progrès est effectuée en conformité avec les critères de performance définis.

☉ 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 de base est de 14 heures. Elle se déroule à Paris. L'information concernant les lieux de son déroulement est communiquée aux participants dès leur inscription effective. Les réservations de chambres et leurs prises en charge sont assurées individuellement par chaque participant ainsi que les frais de déplacement.

Le nombre de stagiaires à cette formation ne dépasse pas 6 participants 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. Les formations sont maintenues quel que soit le nombre de participants.

☉ Documentation pédagogique

La fourniture d'une documentation technique complète fait partie intégrante de cette prestation de formation. Il s'agit d'un support pédagogique de base qui vous permet de consulter les sujets exposés lors de différentes étapes de formation. Bref, elle constitue un dossier de référence sur cette formation et les thèmes abordés.

L'ingénierie de formation, mise à votre disposition, est validée sur la base des critères de performance intègrent la notion du retour sur investissement aussi bien pour les stagiaires que pour leur entreprise. Les supports pédagogiques ainsi constitués répondant aux impératifs tels que :

- Ils contiennent tous les éléments techniques et méthodologiques abordés pendant la formation,
- Ils servent en tant que fil conducteur pédagogique tout au long de cette formation,
- Ils constituent des ressources méthodologiques pour appliquer avec efficacité les nouveaux acquis,
- Ils servent de référentiel de compétences pour le déploiement de son projet de prospection commerciale.

C'est avec clarté et efficacité que ce dispositif méthodologique vous guidera dans l'acquisition de nouvelles compétences en matière de prospection commerciale. Cette formation peut être suivie, sur votre demande, par un coaching de progression qui vous permet de trouver avec le votre consultant formateur, des solutions spécifiques à vos attentes professionnelles.

Voilà pourquoi la documentation technique qui vous sera remise lors de cette formation contient environ 150 pages. Il s'agit des fondements méthodologiques de la formation, issus des recherches et des pratiques formalisées par les consultants LCA Performances Ltd.

☐ Budget formation de base pour 1 participant

Éléments constitutifs du budget	Nombre heures	Montant global
<i>Réalisation de la session de formation</i>	14	1.550,00€
TOTAL	14	1.550,00€

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 DIRECCTE d'Ile de France sous le numéro : N°11753415275. SIRET 43314097700037 NAF 7022Z

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

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 la formation. Ces documents vous permettent de compléter votre dossier concernant cette action de formation. Vous recevez également une attestation de formation 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 de la formation, l'organisme de formation facturera 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.

L'organisme de formation déclare être assuré en responsabilité civile professionnelle auprès de la compagnie MAAF sous le numéro 175641915 C 001. L'organisme de formation limite sa responsabilité résultant de l'exécution ou de l'inexécution des obligations décrites au présent contrat, à un montant égal au plafond de la garantie définie par la police en vigueur à la date de la souscription du contrat. En conséquence, le Client renonce à l'exercice de tout recours contre l'organisme de formation et son assureur au-delà de la limite des sommes assurées et s'engage à y faire renoncer son assureur dans les mêmes conditions.

Ce programme de formation est la propriété de l'Institut de formation, LCA Performances Ltd, conformément à la législation française et internationale sur le droit d'auteur et la propriété intellectuelle, tous les droits de reproduction sont réservés. L'affichage du contenu sans comme référence LCA Performances Ltd, la modification de ce programme de formation sur un support électronique ou sur un support papier sont interdits, sauf autorisation écrite de la société LCA Performances Ltd. Tout contrevenant à cette protection fera l'objet de poursuites.