



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 .....	3
Programme de formation .....	4
<b>Logistique Pédagogique</b>	
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, l'action prioritaire de sa force de vente passe par la phase de prospection soutenue afin d'atteindre les objectifs de l'activité commerciale et de son développement. Comment prospecter 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 ?

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.

Cette formation, prospection commerciale, s'adresse aussi bien aux commerciaux terrain pour lesquels le téléphone et l'internet prennent une part de plus en plus importante de leur temps de contact client, que pour les forces de vente sédentaires pour lesquelles il s'agit d'un métier à part entière. Il 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.

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

En trois jours, cette formation prospection commerciale vous permet d'acquérir ces compétences techniques pour donner une image chaleureuse, écouter, questionner, reformuler et comprendre les besoins de vos interlocuteurs, donner envie d'en savoir plus et de conclure efficacement vos ventes. Voilà pourquoi la prospection commerciale requiert un savoir faire pointu pour élargir votre clientèle, rentabiliser vos démarches commerciales et augmenter vos chances de réussite.

## ■ Objectifs de formation prospection commerciale

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

- 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.
- Repérer les occasions de faire une offre de produit ou de service et la formuler une manière motivante pour le prospect.
- Savoir traiter les objections de façon juste, méthodique, adaptée 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.
- Développer et entretenir un « vivier de cibles » pour disposer en permanence d'un nombre suffisant de prospects à contacter.
- Planifier les actions de « prospection téléphonique » à partir des critères de ciblage préétablis.
- Construire un « plan d'appel » adapté aux besoins de chaque « cible client/prospect ».
- Optimiser son activité commerciale par la transformation des besoins détectés en chiffre d'affaire.

Le consultant 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

☐ Ce parcours de formation à la prospection commerciale va vous permettre d'acquérir des moyens et des techniques 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.

Ici, 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 formation vous permettront d'acquérir les réflexes, les outils et les méthodes d'une prospection téléphonique réussie.

- Les entraînements à la prise de contact avec les différents types de clients et au traitement commercial leurs besoins.
- L'appropriation des méthodes de questionnement et de reformulation pour créer des conditions favorables à la vente.
- L'intégration de la notion d'offre dans le réflexe commercial : savoir exprimer la fonction principale d'un produit ou service, évoquer ses avantages pour le client et conclure la vente.
- Les techniques pour maîtriser les situations conflictuelles telles que les réclamations, le refus d'accepter une proposition, les fausses objections...
- Comment transformer toutes ces situations en opportunités commercialement exploitables ?

Ainsi, vous vous imposerez face à des interlocuteurs qui, eux aussi, maîtrisent parfaitement les principes et les techniques de la communication commerciale.

### III. Les entraînements à la pratique de la prospection commerciale

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

- La mise au point de l'organisation personnelle : les fichiers, la clarification des objectifs de prospection, 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 à partir d'un plan d'appel.
- Les 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 ».
- Les méthodes de traitement des objections et d'argumentation en s'appuyant sur de caractéristiques et des avantages spécifiques de votre l'offre.
- L'élaboration d'un plan de transfert des nouvelles compétences et des acquis organisationnels du séminaire 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

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

La formation prospection 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 prospection commerciale est déployé en trois phases :

### **Avant la formation**

Avant la formation, vous serez invité à réaliser les travaux préparatoires à la formation prospection 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 prospection commerciale.
- D'effectuer le diagnostic de vos potentialités en matière de prospection commerciale.
- De se mettre en phase avec les objectifs pédagogiques permettant une appropriation optimale des contenus pendant la formation prospection commerciale.
- De communiquer au consultant formateur les grilles de dépouillement de différents 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 prospection commerciale à la spécificité de vos objectifs professionnels.

- Appropriation des contenus de formation prospection 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 individuel.

### **Après la formation**

Avant la fin de la formation, 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 du séminaire, qui est effectuée par le stagiaire et communiquée au consultant intervenant 2 mois après la formation prospection commerciale.
- La mise en place d'un suivi individuel, basé sur un accompagnement en mode de télécoaching sur demande du participant.
- Les plans d'action constituent la base des opérations de télécoaching individuel et sont centrés sur la mise en application de nouvelles compétences.

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

## ☐ Organisation de la formation

Une concentration permanente, une participation active au séminaire 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 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 aux participants de se présenter sur les lieux de stage 15 minutes en avance, ils seront accueillis 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 prospection commerciale et les thèmes abordés.

Voilà pourquoi les supports pédagogiques qui vous seront remis lors de cette formation contiennent entre 200 et 300 pages. Il s'agit des fondements de chaque apport, issus des sciences et des pratiques formalisées par les consultants.

L'ingénierie de formation prospection 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 méthodologiques de la formation prospection commerciale,
- Ils sont le fil conducteur du parcours de cette formation prospection commerciale,
- 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 progrès dès la fin de la formation prospection commerciale.

C'est avec clarté et simplicité que cette formation prospection commerciale vous guidera dans l'acquisition de nouvelles compétences qui vous ouvriront les portes de la réussite. Pas à pas, elle va préparer votre parcours aux opportunités à saisir, dont le talent vous possédez déjà, mais que vous ignorez peut être. Cette formation prospection commerciale 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 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€
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>1.550,00€</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. SIRET : 433 140 977 00037

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 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 de la session, l'organisme de formation facturera les frais d'annulation correspondant à 100% du prix de la formation.

En cas d'abandon ou d'absence d'un participant en cours de stage, la formation sera également facturée 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.