

# Parcours certifiant Commercial B2B

Cycle certifiant Orsys de 9 jours - 63h

Réf : KOM - Prix 2024 : 4 220€ HT

En tant que commercial, vous devez élaborer et hiérarchiser vos actions pour réaliser vos objectifs. Ce cycle vous apportera des repères méthodologiques pour bien suivre votre entretien commercial, développer votre impact, mieux vous connaître dans les phases de négociation et bien gérer les objections de vos clients.

Ce cycle est composé de :

- Maîtriser les fondamentaux de la vente (Réf. FOV, 2 jours)
- Répondre aux objections clients (Réf. TOB, 2 jours)
- Gagner en impact lors d'un entretien client (Réf. TRE, 2 jours)
- Réussir ses négociations commerciales (Réf. NEG, 2 jours)
- Certification Chargé d'affaires (Réf. KXX, 1/2 journée)

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation l'apprenant sera en mesure de :

Maîtriser toutes les phases de l'entretien de vente

S'affirmer et argumenter de façon assertive face aux clients

Elaborer une grille de négociation pour négocier avec efficacité

Convaincre son client

Traiter les objections

Maîtriser les techniques de closing efficaces

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Le socle des connaissances sur la vente est fondamental. Le stage correspondant, réf FOV, doit être suivi en premier dans le cycle. Les autres stages peuvent être suivis ensuite dans l'ordre de son choix.

## LE PROGRAMME

dernière mise à jour : 01/2018

### 1) Maîtriser les fondamentaux de la vente

- L'importance de la vente dans le processus marketing et commercial.
- La vente aux professionnels et aux particuliers.
- La prise de contact : techniques pour se présenter.
- Attitudes de communication pour briser la glace. La communication non verbale.
- Pratiquer la technique de l'entonnoir pour la découverte des besoins.
- Questionner : utiliser différents types de questions. Écouter : l'écoute active pour rebondir.
- Analyser les différents leviers de motivation et reformuler les besoins du client.
- Démontrer l'adéquation de la solution au besoin : utiliser l'argumentaire SONCAS.
- Mettre en avant les bénéfiques clients : CAB.
- Transformer une objection en un élément positif.
- Traiter l'objection prix avec différentes techniques.

*Travaux pratiques : Nombreuses mises en situation sur les différentes phases de l'entretien de vente.*

### 2) Réussir ses négociation commerciale, les points clés

- Connaître et dérouler son cycle de vente : technique, stratégie, tactique d'une négociation en B2B.

## PARTICIPANTS

Vendeurs, ingénieurs commerciaux, technico-commerciaux ou ingénieurs d'affaires.

## PRÉREQUIS

Première expérience souhaitable dans une fonction commerciale ou relation client.

## COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les stages pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
- À l'issue de chaque stage ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
- Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le stagiaire a bien assisté à la totalité de la session.

## MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Vous avez un besoin spécifique d'accessibilité ? Contactez Mme FOSSE, référente handicap, à l'adresse suivante psh-accueil@orsys.fr pour étudier au mieux votre demande et sa faisabilité.

- Cycle de vente face au cycle d'achat.
- Élaborer une grille de négociation.
- Élaborer la cible de négociation : sauvegarder ses marges.
- Anticiper le refus : bâtir une MESORE efficace.
- Identifier les objets de négociation autres que le prix.
- Garder le leadership face à l'intimidation et la pression des acheteurs professionnels.
- Maîtriser les techniques de closing.
- Traiter les objections de dernière minute et obtenir un accord. Rassurer un acheteur fuyant.
- Technique de l'enchaînement logique. Reformuler les points d'accord et de douleurs.
- Formaliser l'accord. Anticiper la suite de la négociation.
- Conforter l'acheteur : les techniques de valorisation.
- Consolider la confiance : la technique de "l'ancrage".

*Travaux pratiques : Techniques pour préparer les étapes majeures du cycle. Rédaction, présentation de sa grille de négociation. Mises en situation : un acheteur et un vendeur se font face dans une négociation. Echange sur le thème de la négociation.*

### 3) Répondre aux objections et savoir rebondir

- Accueillir et comprendre les objections : les différents types d'objections.
- Identifier quand et pourquoi elle survient. Chercher et trouver l'objection derrière l'objection.
- Personnalité du client et expression de l'objection. Les règles de base et les techniques à utiliser.
- Repérer notre attitude personnelle face aux objections.
- Voir l'objection comme une chance offerte au vendeur.
- Notre position face à notre interlocuteur : utiliser un canal de communication adapté.
- Le cas de l'objection sur le prix.
- Anticiper les objections : rechercher les objections possibles pour les prévenir.
- Transformer les arguments de nos concurrents.
- Savoir influencer pour répondre aux objections.
- Adopter une communication positive pour mieux influencer.
- Se centrer sur votre interlocuteur.
- Mesurer la portée d'une objection. Qui est face à vous ? S'adapter aux types de réactions possibles.

*Exercice : Atelier d'identification et de classement des objections rencontrées par chaque stagiaire. Jeux de rôle filmés, traitement des objections en face-à-face et en groupe.*

### 4) Renforcer son impact en entretien de vente

- Identifier vos réactions face à vos clients : mesurer votre assertivité.
- Déjouer les pièges de la mécommunication.
- Oser dépasser vos craintes, vos appréhensions.
- Découvrir vos croyances limitantes et messages contraignants.
- Développer votre image et votre crédibilité.
- Connaître et reconnaître vos qualités et limites. Utiliser les techniques de réassurance.
- Utiliser des techniques pour projeter une image de crédibilité.
- Argumenter de façon persuasive et assertive : affirmer vos intentions et rassurer votre client.
- Utiliser le recadrage positif. Éviter au doute de s'installer.
- Oser vous affirmer face à vos clients : répondre posément à une critique.
- Prononcer un refus acceptable par le client.
- Influencer votre client et satisfaire ses besoins psychologiques.
- Donner envie et faire adhérer à sa cause. Faire du lobbying.

*Travaux pratiques : Test mesurant votre niveau d'assertivité. Entraînement à la préparation mentale. Exercice filmé : accueillir et gérer les différentes objections clients. Débriefing collectif.*

# LES DATES

---

Ce parcours est composé d'un ensemble de modules. Les dates indiquées ci-dessous correspondent aux premières sessions possibles du parcours.

## CLASSE À DISTANCE

2024 : 17 juin, 30 sept., 28 nov.

## PARIS

2024 : 10 juin, 23 sept., 21 nov.

## LYON

2024 : 30 sept., 28 nov.

## AIX-EN-PROVENCE

2024 : 17 juin, 30 sept., 28 nov.

## BORDEAUX

2024 : 30 sept., 28 nov.

## DIJON

2024 : 30 sept., 28 nov.

## GRENOBLE

2024 : 30 sept., 28 nov.

## LILLE

2024 : 30 sept., 28 nov.

## MONTPELLIER

2024 : 30 sept., 28 nov.

## NIORT

2024 : 30 sept., 28 nov.

## ORLÉANS

2024 : 23 sept., 21 nov.

## NANTES

2024 : 30 sept., 28 nov.

## RENNES

2024 : 30 sept., 28 nov.

## SOPHIA-ANTIPOLIS

2024 : 30 sept., 28 nov.

## STRASBOURG

2024 : 30 sept., 28 nov.

## TOULOUSE

2024 : 30 sept., 28 nov.

## TOURS

2024 : 23 sept., 21 nov.