

### Objectifs de la formation :

- Acquérir les bases de la fonction commerciale.
- Maîtriser les techniques de vente gagnantes.
- Etre rapidement opérationnel sur un poste de commercial ou d'assistante commerciale.

### CONTENU ET DÉROULEMENT

#### 4 étapes

##### La fonction commerciale

Le rôle de la fonction commerciale dans l'entreprise, les enjeux d'une relation client, les qualités d'un bon commercial ou assistante commerciale.

##### La prospection commerciale:

Qu'est que la prospection, quand la réaliser, comment la mettre en place (ciblage clients efficace, objectif de la prospection), les méthodes et les outils de prospection (mailing, téléphone, e-mailing...).

##### Les étapes de l'entretien de vente

Préparer un entretien commercial, savoir découvrir les besoins et les attentes des clients, présenter votre produit et argumenter, traiter les objections client, savoir conclure la vente.

##### Le suivi et la fidélisation client

Construire des tableaux de suivi, alimenter une base de données fiable, relancer les clients et développer des actions de fidélisation.

Cette formation reposant sur un mix de « connaissances acquises - problématiques rencontrées - apprentissage et entraînement pratique », permettra à chaque participant de mieux gérer l'appropriation ou le développement de sa pratique de vente.

### Public :

Toute personne assurant une fonction commerciale au sein de l'entreprise.

### Outils pédagogiques :

- Questionnaire préalable d'analyse des attentes envoyé à chaque participant.
- Passation et débriefing de tests sur le style de négociateur.
- Jeux de rôle et simulations audio/vidéo.
- Traitement des attentes par des mises en situation via le questionnaire préalable.
- Echanges de pratiques professionnelles.
- Autodiagnostic (forces/faiblesses).
- Ateliers d'appropriation (binôme/trinôme).
- Plan d'actions personnalisé : axe de progrès et objectifs gradués dans le temps.

### Evaluation :

- **À la fin de la session** : un débriefing oral d'évaluation des participants et du formateur : une fiche d'évaluation remplie par les participants.
- **Dans le temps** : disponibilité téléphonique du formateur. Reprise de contact à 3 (ou 6 mois) par le biais d'une fiche d'évaluation.

### Modalités d'organisation :

- **Lieux** : Marseille et en entreprise sur commande.
- **Durée** : 14 h soit 2 jours.
- **Honoraires par personne et par session** : 750 € HT ou Net de Taxes.

### Nos coordonnées :

FRAISSINET & Associés

Référence de la formation : FA/TV/09

Mail : [contact@fraissinet.fr](mailto:contact@fraissinet.fr)

Lyon : 3, Place Danton - 69003

☎ 04 37 48 08 83 📠 04 78 71 75 68

Marseille : 54 Allée Turcat Méry - 13008

☎ 04 96 10 04 10 📠 04 91 53 07 06

[www.fraissinet.fr](http://www.fraissinet.fr)