



# Cycle VENDEUR LEADER



## FICHE DESCRIPTIVE

### Informations générales

◆ **FORMATION - CODE CPNE :** 1404-M1-TT-8

◆ **PUBLIC :** commerciaux avec leur responsable commercial

◆ **OBJECTIFS DE LA FORMATION**

Les objectifs se situent aux niveaux du :

- **Savoir-être :**
  - ◆ Développer la confiance interpersonnelle avec le client dans la durée
  - ◆ Savoir anticiper gérer les situations tendues et les conflits
  - ◆ Développer la confiance en soi
- **Savoir-faire :**
  - ◆ Comprendre et utiliser le processus commercial
  - ◆ Savoir réaliser un débriefing d'entretien afin de progresser
  - ◆ Savoir d'organiser et gérer ses priorités
  - ◆ Savoir élaborer et mettre en œuvre d'un plan d'action commercial sur son secteur
  - ◆ Innover et progresser en s'appuyant sur un travail collaboratif

◆ **PRÉ-REQUIS :** aucun

◆ **EFFECTIF MAX :** 8 À 12 participants

◆ **DURÉE & MODALITÉ**

- 8,5 jours
- découpés en 4 modules :
  - Module 1 « Accroître la confiance avec le client » : 2,5 journées en présentiel

- ◊
  - o Module 2 « Organisation du commercial : comment l'améliorer » : 2,5 journées en présentiel
  - o Module 3 « le processus commercial : comment l'améliorer » : 2,5 journées en présentiel
  - o Module 4 « Bilan & projet » : 1 journée bilan en présentiel
- soit 68 heures



#### TARIF

Nous demander un devis pour une formation intra-entreprise.



#### PRISE EN CHARGE OPCO

Prix HT validé par la Commission Paritaire Nationale à l'automne 2024 :

- 30,00€ / heure / participant
- soit 2040,00 € / participant

## Contenu de la formation

### CONTENU – DESCRIPTIF

#### MODULE 1

#### ACCROITRE LA CONFIANCE AVEC LE CLIENT

DURÉE : 2,5 JOURS – 20 HEURES

#### Objectifs spécifiques du Module 1

- Renforcer les capacités des participants à comprendre les facteurs qui génèrent la confiance avec le client, dans la dimension relationnelle
- Développer les capacités des participants à garder une posture stable y compris dans les situations tendues, comprendre ce qui se joue au niveau des sentiments et des mécanismes de défense.
- Développer la confiance en soi.
- Identifier les comportements des clients et savoir s'y adapter

#### Bénéfices du Module 1

- Comprendre ce qui augmente ou diminue la confiance interpersonnelle avec le client
- Identifier les actions concrètes à mettre en œuvre pour accroître la confiance.

#### Contenu

#### Jour 1 : 4 heures

- Introduction du cycle : sens, enjeux, description.
- Inclusion de chaque participant

- Co-construction des principes de fonctionnement
- Introduction de l'approche de l'Elément Humain® dans la relation client et ses bénéfices
- Découvrez en quoi la communication et l'authenticité peuvent être un levier d'efficacité relationnelle avec votre client
- Apprendre à utiliser les niveaux d'ouverture pour mieux gérer votre client : descriptif, expérience, usage, bénéfices

### Jour 2 : 8 heures

- Le concept de choix et de responsabilité : expérience, usage, bénéfice
- Identifiez vos préférences en matière de comportement pour vous adapter au mieux :
  - o Visualisation
  - o Auto-diagnostic
  - o Test Elément B
  - o Feed-back
  - o Expériences dirigées

### Jour 3 : 8 heures

- La gestion des clients difficiles
  - o Les mécanismes de défense : ce qui se joue quand je suis dans une zone inconfortable.
- L'écoute du client : comment j'écoute ?
  - o Compréhension de mon impact quand j'écoute
  - o Travaux pratiques sur l'écoute
- Applications concrètes
  - o Comportements à mettre en œuvre selon les comportements du client
  - o Auto-diagnostic et plan d'action personnel
  - o Récapitulatif des apprentissages et évaluation des connaissances acquises.
  - o Débriefing du module 1 et clôture.

## MODULE 2

### ORGANISATION DU COMMERCIAL : COMMENT L'AMÉLIORER ?

DURÉE : 2.5 JOURS – 20 HEURES

#### Objectifs spécifiques du module 2

- Améliorer la gestion du temps et des priorités au niveau de votre cycle de vente
- Optimiser l'organisation commerciale : Apprendre à bien segmenter votre clientèle
- Savoir concevoir un plan de gestion de secteur

## Bénéfices du module 2

- Faire le point sur sa manière de s'organiser pour être plus efficace
- Créer un plan d'action commercial.

## Contenu

### Jour 1 – 4 heures

- Introduction : rappel du sens et des finalités du cycle de formation
- Introduction de chacun
- Progresser ensemble : présentation par chacun des travaux réalisés en inter-module
- L'organisation commerciale : le principe des 3 postures commerciales
- Elaboration d'un bilan personnel : quelle est ma posture actuelle ? Quelle est ma posture souhaitée ?

### Jour 2 – 8 heures

- L'organisation commerciale :
  - o La gestion de mon temps et de mes priorités
  - o L'identification des moyens à disposition du commercial
  - o La gestion de la clientèle : la segmentation et son utilisation concrète.
  - o Travaux pratiques selon les catégories de clients.
  - o La prospection : quelles cibles ? quels moyens à mettre en œuvre ?
  - o La gestion du secteur
- Jour 3 : 8 heures
- Le plan de gestion de mon secteur
  - o Présentation du principe d'un plan d'action
  - o Réalisation d'un plan d'action commercial
  - o Présentation et débriefing des travaux réalisés
- Plan d'initiative personnel : préparation et présentation au groupe
- Débriefing et clôture du module 2

## **MODULE 3**

### **LE PROCESSUS COMMERCIAL : COMMENT L'AMÉLIORER ?**

Durée : 2.5 jours – 20 heures

## Objectifs spécifiques de du module 3

- Identifier le processus commercial dans son ensemble et ses bénéfices
- Etablir un diagnostic sur l'usage de ce processus et identifier les zones de progression
- Décider des changements à mettre en œuvre pour avoir une posture plus efficace
- Identifier les modes de prise de décision du client et savoir s'y adapter.
- Utiliser le profil dans le cadre d'un ciblage

### Bénéfices de ce module

- Faire le point sur sa manière de conduire les affaires, forces et pistes de progression
- Explorer d'autres manières de conduire une affaire avec l'usage des profils des clients.

### Contenu

#### Jour 1 – 4 heures

- Partage d'expérience depuis le module 2
- Identification en équipe du processus commercial et présentation
- Elaboration d'un bilan personnel : forces et points d'amélioration dans la mise en œuvre du processus commercial.

#### Jour 2 – 8 heures

- Travaux pratiques : comment s'améliorer ?
  - o La préparation d'un rendez-vous
  - o La conduite d'un entretien de découverte du client
  - o La conduite d'un entretien de découverte du projet du client
  - o La présentation du produit au client

#### Jour 3 : 8 heures

- La compréhension des modes de prises de décision du client
- Identification des modes de prises de décision du client
- Exercices pratiques
  - o La présentation de l'offre
  - o La conclusion d'une affaire
  - o L'entretien de suivi du client
- Enseignements des travaux réalisés
  - o Récapitulatif des outils et de leur usage
- Feed-back en équipe et progression de chacun
- Rédaction d'un plan d'initiative personnel
- Informations concernant le module 4.
- Débriefing et clôture du module 3

## **MODULE 4**

### **BILAN & PROJET**

1 journée – 8 heures

### Contenu

- Présentation du bilan de son évolution et de son plan prévisionnel de gestion de secteur, dans un but de valoriser le travail réalisé.
- Feed-back du groupe et de son responsable

# Moyens, ressources et encadrements pédagogiques

## ◆ LES MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Apports théoriques
- Mises en situation
- Réalisation de questionnaire scientifique Elément B
- Échanges en sous-groupes et grand groupe
- Temps de débriefing et de capitalisation des enseignements
- Travaux inter modules

Dans le cas spécifique de ce parcours :

- **Session de coaching individuelle de 2h30** avant chaque module pour préparer le module suivant en identifiant et traitant les zones de progrès du responsable et des participants, calant la co-animation
- Les sessions de coaching individuelles sont alternées avec les modules de formation.

## ◆ DOCUMENTS PÉDAGOGIQUES

- Remise d'un livret pédagogique ou de documents pédagogiques.

## ◆ ENCADREMENTS PÉDAGOGIQUES

- Les formateurs de Malicorne Conseil sont des spécialistes en leadership, management et gestion de projet.
- Malicorne Conseil est spécialisé dans l'accompagnement des dirigeants, des directions, des managers, des équipes et des collaborateurs du monde de l'agro-équipement depuis plus de 25 ans.

# Evaluation et statistiques

## ◆ EVALUATION DES ACQUIS

Nous réalisons une évaluation authentique via :

- la réalisation de tâches ou projets pendant le module et entre les modules,
- la rédaction d'un plan d'action personnalisé à l'issue de chaque module et en fin de parcours.

L'évaluation authentique prend ainsi en compte non seulement la réalisation finale (par ex. un rapport), mais aussi le processus de travail, incluant les choix, les stratégies et les justifications.

Si le formateur le juge utile, les participants complèteront une fiche d'évaluation des connaissances et des acquis d'expérience à l'issue du module.

### **NOS STATISTIQUES**

L'analyse des données des questionnaires de satisfaction de nos participants, communiqués à la Commission Paritaire Nationale pour l'Emploi (CPNE) montre un très haut degré de satisfaction sur l'ensemble de nos formations avec un Total cumulé (satisfaisant + Très satisfaisant) supérieur à 98% pour les indicateurs suivants :

- Satisfaction globale de la formation
- Qualités pédagogiques du formateur (écoute, dynamisme, clarté)

## Conditions d'accès

### **ACCÈS AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP**

Malicorne Conseil met tout en œuvre pour faciliter l'accès à la formation aux Personnes en Situation de Handicap. Nos formations sont adaptables et dans le cas où un accompagnement plus personnalisé devrait être mis en place, nous serons en mesure de vous diriger vers des organismes plus adaptés. Nous tenons à votre disposition la liste de ces organismes sur simple demande.

### **DÉLAIS D'ACCÈS**

Dans le cas d'une formation intra-entreprise, nous nous engageons à vous proposer une formation dans les 3 mois.

L'inscription d'un participant est à réaliser au plus tard 2 semaines avant la date de début de formation.

### **LIEU DE LA FORMATION**

Dans le cas d'une formation intra-entreprise, le lieu est à définir avec le client.

Dans le cas d'une formation inter-entreprises, la formation est réalisée dans nos locaux au 10 place des Martyrs, 92110 Clichy la Garenne.

### **CONTACTS**

[contact@malicorne-conseil.fr](mailto:contact@malicorne-conseil.fr)

[www.malicorne-conseil.fr](http://www.malicorne-conseil.fr)

10 place des Martyrs, 92110 Clichy