



Public	Pré-requis	Durée	Coût
Vendeurs, technico-commerciaux, chargés de clientèle, responsables commerciaux, assistant(es) commercial(es)	Avoir une activité commerciale	5 jours soit 35 heures : <ul style="list-style-type: none"> • 28 heures en présentiel • 7 heures en distanciel (dont 3 classes virtuelles d'1 heure) 	1 550 € HT 1 860 € TTC +500 € TTC de certification CCE



Nature de la sanction : Attestation de fin de formation

Certification visée : passage du CCE (Certificat des Compétences en Entreprise) en option

Certificat de Compétences en Entreprise



Lien vers MonCompteFormation : <https://www.moncompteformation.gouv.fr/>



Pédagogie

► Résultats attendus

Maitriser la négociation commerciale afin de pouvoir passer la certification CCE « Mener une négociation commerciale »

► Objectifs pédagogiques

- Appréhender les méthodes de vente
- Prendre du recul sur ses pratiques commerciales
- Maitriser les étapes de la vente, de la conquête à la fidélisation
- Savoir négocier et résister à la pression client
- Savoir conclure ses ventes et atteindre ses objectifs
- Établir un diagnostic des pratiques de négociation actuelles
- Affirmer vos capacités de négociation
- Apprendre à dire « non »
- Obtenir des contreparties

► Méthodes pédagogiques

MIX LEARNING (présentiel & distanciel)

Apports théoriques

Classes Virtuelles, quiz et forum

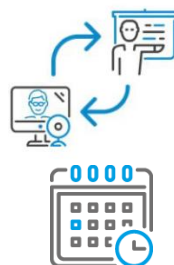
Modules de e-learning en neuropédagogie

Exercices et jeux de réflexion

Mises en situation filmées

Débriefings collectifs

Plans d'actions individuels



Calendrier 2022

► Agen

- 24 mai et 13-15 et 22 juin
 - Classes virtuelles (1h/classe) :

De 18h à 19h : le 04 mai, le 18 mai et le 8 juin

- 03-18 novembre et 01-08 décembre
 - Classes virtuelles (1h/classe) :

De 18h à 19h : le 12, le 26 octobre et le 16 novembre

► Périgueux

- 20 septembre, 4, 19 et 20 octobre
 - Classes virtuelles (1h/classe) :

De 14h à 15h : le 2, le 16 et le 30 septembre

► Intervenants

- Olivier CUSSAC
- Stéphanie BOUYER

Lieux aménagés et modalités adaptées pour faciliter l'accès et l'usage aux personnes en situation de



PROGRAMME

Techniques de vente & négociation - Ouverture en distanciel

- Présentation du parcours
- **CLASSE VIRTUELLE (1h)** : Les dimensions de la fonction commerciale (classe virtuelle)
- QUIZ (équivalent 10 min) : Questionnaire de positionnement

De la prise en charge du client à la découverte de ses besoins - Modules en e-learning

- Modules 1 : Préparer sa visite commerciale
- Modules 2 : Préparer sa bibliothèque de questionnement
- Modules 3 : Détecter les besoins et motivations d'achat
- Modules 4 : Pratiquer l'écoute active

De la prise en charge du client à la découverte de ses besoins - Classe virtuelle

CLASSE VIRTUELLE (1h)

- Echanges autour des différentes thématiques
- Synthèse des apports théoriques
- Echanges sur les différentes thématiques
- Contextualisation des mises en situation pour le présentiel 1

De la prise en charge du client à la découverte de ses besoins - Journée en présentiel

- Mises en situation des différentes techniques de ventes
- Apprentissage des techniques de vente, de la préparation à la découverte du client :

Maitriser les 3 dimensions de la fonction commerciale

- La dimension affective
- La dimension professionnelle
- La dimension commerciale

Préparer ses ventes

- Déterminer ses objectifs de la vente
- Optimiser ses objectifs en fonction de l'urgence et de l'importance
- Anticiper les objections et les contraintes clients pour mieux s'adapter et recueillir les informations essentielles
- Préparer et affiner son plan de découverte

Réussir la prise de contact

- Créer un climat favorable et ouvrir le dialogue avec le client
- Maitriser les notions de synchronisation, d'empathie et d'écoute active
- Réussir le premier contact en rendez-vous
- Déterminer et optimiser ses phrases d'accroche

Découvrir les attentes du client

- Appréhender les techniques de questionnement et de reformulation
- Identifier le besoin et les motivations du client
- Identifier les motivations du client : le S.O.N.C.A.S et comment l'exploiter
- Rendre son questionnement stratégique : Le S.P.I.S
- Développer son écoute active et son empathie
- Analyse des pratiques et Débriefing

De l'argumentation à l'accord client - Modules en e-learning

- Modules 1 : Mener une argumentation efficace et pertinente
- Modules 2 : Savoir écouter les objections
- Modules 3 : Répondre efficacement aux objections
- Modules 4 : Conclure pour vendre

PROGRAMME

De l'argumentation à l'accord client - Classe virtuelle

CLASSE VIRTUELLE (1h)

- Echanges autour des différentes thématiques
- Synthèse des apports théoriques
- Echanges sur les différentes thématiques
- Contextualisation des mises en situation pour le présentiel 2

- Mises en situation sur les pratiques de vente
- Apprentissage des techniques de vente, de l'argumentation à la fidélisation :

Argumenter avec conviction

- Construire un plan d'argumentation structuré
- Elaborer un argumentaire propre à son activité
- Se constituer un portefeuille de preuves personnalisées
- Développer des arguments percutants
- Optimiser l'utilisation du schéma C.A.P (Caractéristiques Avantages Preuves)

Traiter les objections

- Être stratège dans son traitement des objections (méthode A.I.C.V.R)
- Traiter toutes les objections de façon personnalisée
- Anticiper dès la découverte les objections prix
- Valoriser le prix de ses prestations

Conclure pour vendre

- Préparer la conclusion en amont
- Lever les derniers freins
- Emporter la décision
- Repérer les signaux d'achat directs et indirects
- Déclencher la prise de décision du client

Prendre congé et fidéliser

- Consolider sa visite pour fidéliser : préparer et amorcer la prochaine vente
- Quitter adroitement le client
- Analyse des pratiques et Débriefing

De l'argumentation à l'accord client - Journée en présentiel

- QUIZ (équivalent 10 min) : Evaluation
- MODULES ELEARNING COMPLÉMENTAIRES (équivalent 2 x 20 min)
 - Module 1 : Comprendre et s'adapter au client, les attitudes de Porter
 - Module 2 : Reformuler avec succès
- FORUM : Questions / Réponses

Clôture en distanciel

Préparer sa négociation

- Définir un objectif de négociation accessible et ambitieux.
- Etablir une latitude de négociation cohérente.
- Connaître les enjeux de la négociation pour les 2 parties.
- Garder la maîtrise du temps.

Maîtrise des règles essentielles de la négociation gagnante

- Déterminer et défendre sa proposition initiale.
- Avoir le réflexe de la contrepartie face à toute demande de concession.
- Savoir dire « non » avant d'ouvrir sur une discussion.

Travailler les aspects comportementaux et conserver sa maîtrise de soi

- Assertivité et négociation : le couple gagnant !
- S'adapter au style de votre interlocuteur
- Faire face à l'agressivité potentielle
- S'affirmer et savoir résister tout en préservant la relation

Entraînement intensif à la négociation au travers de mises en situation filmées.

Afin de donner plus d'impact et de réalisme aux entraînements intensifs, il est demandé aux stagiaires de venir à cette formation avec des dossiers réels en cours de négociation. Dans la limite d'une certaine confidentialité

Conforter votre pratique de la négociation

CERTIFICATION CCE - Déroulé

Identification des compétences à certifier

Pour déclencher son parcours de certification de compétences, le **candidat identifie et valide le choix du ou des CCE** qu'il souhaite obtenir, suivant les référentiels de certification : Entretien préalable à la certification d'une durée d'1 heure

Formation

Le candidat assiste à la formation préparant au CCE de son choix, suivant les référentiels de certification et le programme de formation adapté

Évaluation

Il existe plusieurs modalités pour obtenir une certification CCE :

- Passage d'une épreuve : étude de cas. Cette épreuve dure 2h00 et se déroule en présentiel, au sein de Sud Management Entreprises
- Constitution d'un portefeuille de compétences. Ce portefeuille peut être constitué par le candidat en autonomie ou en étant accompagné : **Voir programme et devis spécifique**

Délivrance de la certification

Une fois l'évaluation finalisée, votre étude de cas ou votre portefeuille de compétences sont soumis à un évaluateur, puis à l'appréciation du jury de certification qui statue sur la délivrance ou non du certificat de compétences

Les règles d'obtention d'un Certificat de Compétences en Entreprise :

- Validation d'au moins 80% des critères du référentiel concerné
- Minimum de 60% de critères couverts pour chacun des domaines d'activités de chaque référentiel

Le CCE est délivré pour une durée de 5 ans. Il n'est pas validable par bloc.

Equivalence – passerelle : aucune

Suite de parcours / débouchées : métiers du commerce

Il peut être renouvelé dans le cadre d'une procédure prévue à cet effet, dès lors que le candidat en fait la demande et peut justifier d'une pratique attestant du maintien des compétences initialement certifiées (Renouvellement de la certification pour une durée égale et renouvelable dans le temps, dans les mêmes conditions)

Contact

Cécile MARCHAND : 05 53 77 36 30

Durée

3 heures :

- 1 heure d'entretien préalable
- 2 heures d'étude de cas ou de portefeuille de preuves en autonomie

Calendrier

Variable en fonction du CCE ciblé