



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"> <li>• 28 heures en présentiel</li> <li>• 7 heures en distanciel (dont 3 classes virtuelles d'1 heure)</li> </ul>	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 2

**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

- 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
- Apprendre à mieux communiquer pour mieux vendre
- Mettre en place les outils qui permettent d'améliorer et de développer les compétences techniques et relationnelles pour assurer une vente de qualité

### ► 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 13-23-24 juin
  - Classes virtuelles (1h/classe) :  
De 18h à 19h : le 04 mai, le 18 mai et le 8 juin

- 03-18 novembre et 12-13 décembre
  - Classes virtuelles (1h/classe) :  
De 18h à 19h : le 12, le 26 octobre et le 16 novembre

### ► Intervenants

- Olivier CUSSAC
- Hubert TURJMAN

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



## 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

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

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

- 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

Clôture en  
distanciel

- 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

**Travail sur l'accueil : savoir accueillir l'autre**

- Se dire « bonjour », se présenter, le début d'une relation, établir la relation sur des bases constructives
- Divers exercices de jeux de théâtre de dynamique personnelle et collective

**Savoir écouter : être à l'écoute de l'autre**

- Développer l'écoute active, écouter l'autre proposition, développer sa concentration, s'adapter à l'autre, s'écouter en silence et en parole
- Exercices d'improvisation – Techniques A.Boal

**Échange verbal & non-verbal : comment parle-on ? / Quelle est mon attitude ?**

- Identifier les différents tons et intentions, respect de l'autre, le client, gérer ses émotions comme un acteur
- Jeux de diction, d'articulation, d'expression orale
- Etablir le contact à l'aide d'exercices de théâtre, training de l'acteur

**Vendre / défendre son sujet, son produit**

- Comment argumenter et convaincre, élargir son argumentaire, être acteur de l'entretien, de la vente
- Jeux d'improvisation et retour du public

Attitude &  
relation client

# PROGRAMME

## Attitude & relation client

### De l'échange a la négociation

- S'affirmer sans s'imposer, savoir confirmer une vente, optimiser la relation client
- Mises en situation sur thèmes précis

### Déroulement de la formation

- Mise en relation du groupe et présentation du programme
- Analyse des étapes de la communication
- Evaluation des étapes précises de la vente à travailler au cas par cas
- Mise en situation des scènes à travailler
- Etre l'acteur de l'échange, de la vente
- Vérification des outils à utiliser suivant les situations

Remise du livret de la formation, support écrit pour le stagiaire des méthodes et outils de la formation  
A l'issue de la formation, les stagiaires auront découvert de nouveaux outils de communication. En se les appropriant, ils iront vers plus d'efficacité et d'aisance en tant que vendeur

## 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