

# Formation Commerciale

## Technico-Commerciaux Sédentaires (TCS)

### Administration Des Ventes (ADV)

*Transformez votre attitude commerciale en maîtrisant les techniques commerciales*

**Durée :** 14.00 heures (2.00 jours)

#### Profils des stagiaires

- Technico-commerciaux sédentaires négoce
- ADV industriels

#### Prérequis

- Aucun

#### Objectifs pédagogiques

- Comprendre les fondamentaux de la vente et de la relation client
- Développer la communication externe et interne
- Coordonner les flux d'informations
- Maîtriser la relance des devis
- Connaître les grands principes de négociation en face à face et au téléphone
- Anticiper et gérer les conflits

#### Contenu de la formation

- S'approprier le process commercial de son entreprise et la chaîne de valeur
  - Communication humaine et neurosciences
  - Communication à l'oral
  - Communication à l'écrit
  - Découvrir les attentes profondes des clients
  - Développer un langage positif
  - Identifier ses missions clés
- Maîtriser les différentes étapes d'un entretien de vente
  - Connaître les techniques de vente interactives
  - Connaître les différents types de questions
  - Développer l'écoute en 3 étapes

- Maîtriser les principales techniques de négociation
  - Comprendre les avantages de la négociation commerciale
  - Connaître les étapes d'une négociation
  - Identifier les différents types de négociation en face à face et au téléphone
  - Utiliser la négociation pour sortir des situations délicates
  
- Gérer son stress et développer sa performance commerciale
  - Préparer ses entretiens de vente
  - Développer une attitude d'ouverture
  - Identifier les différents types de conflits et apporter des solutions
  
- Connaître la notion de satisfaction client
  - Connaître la notion d'expérience client
  - Connaître la notion de parcours client
  - Evaluer la satisfaction ou l'insatisfaction client
  - Maîtriser les ressorts d'une relation client performante

## Organisation de la formation

### Formateur

Richard Oberti Directeur associé, 30 ans d'expérience commerciale en France et à l'international

### Moyens pédagogiques et techniques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques.
- Mises en situation.
- Quiz en salle online sur une plateforme collaborative.
- Mise à disposition en ligne de supports de fin de formation.

### Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Formulaire d'évaluation à chaud de la formation sur extranet dédié pour chaque stagiaire.
- Formulaire d'évaluation à froid de la formation sur extranet dédié pour chaque stagiaire.
- Attestation descriptive personnalisée de fin de formation.