Date de MAJ	Janvier 2023
DURÉE	De 1 à 2 jours
PUBLIC VISÉ	Tout salarié participant à la vente et/ou à la relation client
PRÉREQUIS	Expérience de management de projet ou à potentiel
MODALITÉS ET DELAI D'ACCES	Le(la) candidat(e) devra être sélectionné(e) par son entreprise, le délai de mise en œuvre est de 7 jours après accord formel du client.
INTRA-ENTREPRISE	Ouvert aux salariés d'une même entreprise
CONDITIONS TARIFAIRES	2 000 €HT par jour par module standard (hors frais de déplacement pour le présentiel) Sur devis adaptation des modules sur mesure et mise en place d'un parcours d'accompagnement individuel ou collectif selon les modalités de l'AFEST
METHODES MOBILISÉES	Apports théoriques, Travail en sous-groupes, Mises en situations, Jeux de rôles Coaching opérationnel, Échanges participatifs. Support pédagogique remis au stagiaire pour faciliter la prise de notes Utilisation de l'outil ''réactivation'' au travers d'un atelier Questions/réponses entre les stagiaires et le(la) formateur(trice)
MOYENS TECHNIQUES	En présentiel : vidéo projection, outils de sondage de questionnement interactifs A distance : Logiciel de Visio-conférence, partage d'écran du formateur, solution en ligne de travail collaboratif
MODALITES D'ÉVALUATION	Évaluation à l'entrée en formation, soit à l'aide du TEEP® Vente/RC, soit par questionnement du (de la) formateur(trice) pour évaluer les besoins du (de la) stagiaire et de sa connaissance du sujet. Exercices pratiques et/ou mise en situation et évaluation à chaud à l'issue du stage. Évaluation à froid (3 mois après la formation)
INDICATEURS DE RESULTATS	Contrôle des compétences acquises en fin de séance par le(la) formateur(trice)
NOMBRE DE STAGIAIRES	Groupe de 6 personnes maximum

Organisation commerciale

Cette formation vous permettra de comprendre la structure du métier de la relation client, et de mettre en place une

Organisation Commerciale Efficace

A l'issue de cette formation, vous aurez la capacité à rechercher des éléments organisationnels nécessaires à votre autonomie et à définir le rôle et le positionnement de la hiérarchie et des autres parties prenantes dans la relation client.

Vous mettrez en œuvre les comportements positifs :

Adaptable	Déterminé	Collaboratif	Proactif	Affirmatif
Exigeant	Loyal	Fédérateur	Enthousiaste	Curieux

Cette formation visite en détail cette mission de la relation client nécessaire à la réussite de toute démarche commerciale visant à vendre un produit et/ou un service.

Animée par un consultant certifié TEEP® Vente, possédant plusieurs années d'expérience dans le management de la vente et de la relation client.

Prospection

Cette formation vous permettra de mettre en œuvre les techniques et aptitudes vous permettant de renouveler en permanence votre portefeuille d'affaires, grâce à une

Prospection efficace

A l'issue de cette formation, vous serez capable de mettre en œuvre les techniques et aptitudes permettant de créer, d'enrichir et de renouveler en permanence votre portefeuille d'affaires et de compléter votre réseau d'influence.

Vous mettrez en œuvre les comportements positifs :

Déterminé	Proactif	Affirmatif	Curieux	Collaboratif
Adaptable	Exigeant	Loyal	Enthousiaste	

Cette formation visite en détail cette mission de la relation client nécessaire à la réussite de toute démarche commerciale visant à vendre un produit et/ou un service.

Animée par un consultant certifié TEEP® Vente, possédant plusieurs années d'expérience dans le management de la vente et de la relation client.

Préparation du rendez-vous

Cette formation vous permettra de

Préparer efficacement vos rendez-vous client

A l'issue de cette formation, vous comprendrez que cette phase de la relation client se réalise hors de la présence du client et que c'est une étape primordiale de la relation client.

Vous mettrez en œuvre les comportements positifs :

Proactif	Adaptable	Exigeant	Curieux	Affirmatif
Collaboratif	Enthousiaste	Loyal	Déterminé	Fédérateur

Cette formation visite en détail cette mission de la relation client nécessaire à la réussite de toute démarche commerciale visant à vendre un produit et/ou un service.

Animée par un consultant certifié TEEP® Vente, possédant plusieurs années d'expérience dans le management de la vente et de la relation client.

Détection du projet client

Cette formation vous permettra d'acquérir les techniques et attitudes permettant d'écouter, d'entendre et de comprendre les demandes de votre client, et ainsi

Détecter efficacement le projet de votre client

A l'issue de cette formation, vous serez capable d'appliquer les techniques permettant de détecter efficacement le projet de votre client en :

- Créant un climat favorable aux échanges
- Utilisant votre empathie pour écouter
- Reformulant les demandes client pour en faire des objectifs client.

Vous adopterez les comportements positifs et adaptés à la conclusion de la vente :

Proactif	Enthousiaste	Loyal	Curieux	Affirmatif
Exigeant	Déterminé	Adaptable	Collaboratif	Fédérateur

Cette formation visite en détail cette mission de la relation client nécessaire à la réussite de toute démarche commerciale visant à vendre un produit et/ou un service.

Animée par un consultant certifié TEEP® Vente, possédant plusieurs années d'expérience dans le management de la vente et de la relation client.

Qualification du projet client

Cette formation vous permettra de découvrir les causes réelles qui amène votre client à formuler des demandes et attentes, grâce à une

Qualification du projet du client efficace

A l'issue de cette formation, vous aurez la capacité de mener l'analyse de faisabilité en y incluant les moyens et solutions à mettre en œuvre.

Vous adopterez les comportements positifs :

Affirmatif	Curieux	Exigeant	Déterminé	Proactif
Adaptable	Collaboratif	Enthousiaste	Fédérateur	Loyal

Cette formation visite en détail cette mission de la relation client nécessaire à la réussite de toute démarche commerciale visant à vendre un produit et/ou un service.

Animée par un consultant certifié TEEP® Vente, possédant plusieurs années d'expérience dans le management de la vente et de la relation client.

Formalisation de l’offre

Cette formation vous permettra de reprendre les constats, objectifs et enjeux de votre client, en reformulant ses attentes, grâce à la

Formalisation de l’offre

A l’issue de cette formation, vous serez capable de comprendre que l'offre écrite est l'ultime phase de l'acte de vente et vous saurez :

- Mettre en avant les constats négatifs et les « douleurs » du client
- Les reformuler sous forme d’objectifs afin de prouver leur compréhension
- Rédiger de manière claire et professionnelle l'offre client afin de confirmer la qualité de la solution proposée.

Vous adopterez les comportements positifs et adaptés à la conclusion de la vente :

Affirmatif	Enthousiaste	Déterminé	Proactif	Exigeant
Collaboratif	Loyal	Adaptable	Curieux	Fédérateur

Cette formation visite en détail cette mission de la relation client nécessaire à la réussite de toute démarche commerciale visant à vendre un produit et/ou un service.

Animée par un consultant certifié TEEP® Vente, possédant plusieurs années d’expérience dans le management de la vente et de la relation client.

Soutenance de l'offre

Cette formation vous permettra d'animer une présentation claire, étayée et valorisant les solutions proposées au client lors de la

Soutenance de l'offre

A l'issue de cette formation, vous mettrez en œuvre une démarche structurée et professionnelle avec un argumentaire en partant des constats clients, en les analysant et en formulant des objectifs clairs et précis.

Vous mettrez en œuvre les comportements positifs :

Enthousiaste	Affirmatif	Proactif	Adaptable	Déterminé
Collaboratif	Exigeant	Curieux	Fédérateur	Loyal

Cette formation visite en détail cette mission de la relation client nécessaire à la réussite de toute démarche commerciale visant à vendre un produit et/ou un service.

Animée par un consultant certifié TEEP® Vente, possédant plusieurs années d'expérience dans le management de la vente et de la relation client.

Défense du prix

Cette formation vous permettra d'acquérir les techniques et attitudes permettant de minimiser les remises qui devront être consenties pour réaliser la vente, et ainsi

Défendre efficacement le prix de votre offre

A l'issue de cette formation, vous serez capable d'appliquer les techniques permettant de minimiser les remises demandées par le client en identifiant les leviers client permettant :

- De défendre votre offre
- D'augmenter votre marge
- D'avancer vers la conclusion de l'affaire.

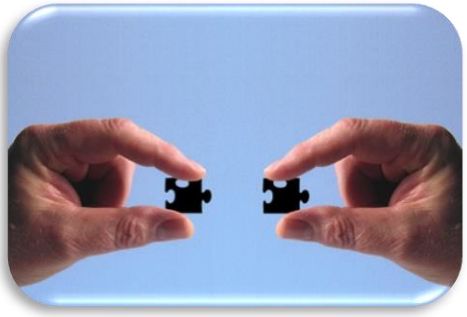
Vous adopterez les comportements positifs et adaptés à la conclusion de la vente :

Affirmatif	Déterminé	Adaptable	Proactif	Collaboratif
Loyal	Exigeant	Enthousiaste	Fédérateur	Curieux

Cette formation visite en détail cette mission de la relation client nécessaire à la réussite de toute démarche commerciale visant à vendre un produit et/ou un service.

Animée par un consultant certifié TEEP® Vente, possédant plusieurs années d'expérience dans le management de la vente et de la relation client.

Argumentation



Cette formation vous permettra de mettre en adéquation les objectifs exprimés par le client avec les caractéristiques des produits ou des services, et en mettant en œuvre les comportements adaptés pour

L'Argumentation

A l'issue de cette formation, vous serez capable de remonter aux enjeux et objectifs du client en utilisant le Plan de Développement de la Performance (PDP®) mais aussi :

- D'identifier les enjeux explicites et implicites de votre interlocuteur
- De faire coïncider les caractéristiques techniques de votre offre avec les objectifs du client.

Vous adopterez les comportements positifs et adaptés à l'argumentation :

Assertif	Empathique	Passionné	Adaptable	Objectif
Imaginatif	Déterminé	Curieux	Pédagogue	Réactif

Cette formation visite en détail cette mission de la relation client nécessaire à la réussite de toute démarche commerciale visant à vendre un produit et/ou un service.

Animée par un consultant certifié TEEP® Vente, possédant plusieurs années d'expérience dans le management de la vente et de la relation client.

Négociation

Cette formation vous permettra de réussir cette phase importante de la relation et ainsi d'avancer vers la conclusion de la vente, grâce à la qualité de votre

Négociation

A l'issue de cette formation, vous serez capable d'adopter et de mettre en œuvre les techniques pour avancer dans la relation commerciale et pour finalement parvenir à la phase de conclusion.

Vous mettrez en œuvre les comportements positifs :

Adaptable	Déterminé	Affirmatif	Collaboratif	Exigeant
Proactif	Loyal	Curieux	Fédérateur	Enthousiaste.

Cette formation visite en détail cette mission de la relation client nécessaire à la réussite de toute démarche commerciale visant à vendre un produit et/ou un service.

Animée par un consultant certifié TEEP® Vente, possédant plusieurs années d'expérience dans le management de la vente et de la relation client.

Traitement des objections

Cette formation vous permettra de lever les craintes, réelles ou supposées de votre client, grâce à un

Traitement des objections efficace

A l'issue de cette formation, vous comprendrez que l'objection d'un client est un encouragement pour aller plus loin.

Vous mettrez en œuvre les comportements positifs :

Déterminé	Proactif	Enthousiaste	Affirmatif	Collaboratif
Adaptable	Loyal	Exigeant	Curieux	et fédérateur

Cette formation visite en détail cette mission de la relation client nécessaire à la réussite de toute démarche commerciale visant à vendre un produit et/ou un service.

Animée par un consultant certifié TEEP® Vente, possédant plusieurs années d'expérience dans le management de la vente et de la relation client.

Conclusion de la vente

Cette formation vous permettra de demander à votre client de s'engager et ainsi de

Conclure la vente

A l'issue de cette formation, vous serez capable d'appliquer les techniques permettant de demander au client de s'engager, mais aussi de :

- Démontrer logiquement que les demandes et attentes seront satisfaites
- D'assurer à votre client que ces objectifs se réaliseront.

Vous adopterez les comportements positifs et adaptés à la conclusion de la vente :

Déterminé	Proactif	Adaptable	Collaboratif	Affirmatif
Enthousiaste	Curieux	Fédérateur	Loyal	Exigeant

Cette formation visite en détail cette mission de la relation client nécessaire à la réussite de toute démarche commerciale visant à vendre un produit et/ou un service.

Animée par un consultant certifié TEEP® Vente, possédant plusieurs années d'expérience dans le management de la vente et de la relation client.

Gestion des conflits

Cette formation vous permettra d'acquérir les techniques et attitudes dont l'objectif est de supprimer ou exploiter, dans un but constructif, les antagonismes, les luttes ou les oppositions qui naissent dans la relation client, et ainsi

Gérer efficacement les conflits

A l'issue de cette formation, vous serez en mesure de comprendre quels rôles a le commercial dans les relations entre le client, l'entreprise et ses intervenants (techniques, administratifs, financiers...), les différents services de l'entreprise et enfin le client.

Vous mettrez en œuvre les comportements positifs :

Déterminé	Affirmatif	Adaptable	Proactif	Curieux
Collaboratif	Fédérateur	Enthousiaste	Exigeant	Loyal

Cette formation visite en détail cette mission de la relation client nécessaire à la réussite de toute démarche commerciale visant à vendre un produit et/ou un service.

Animée par un consultant certifié TEEP® Vente, possédant plusieurs années d'expérience dans le management de la vente et de la relation client.

Gestion de l'information client

Cette formation vous permettra de définir précisément les règles de la transmission de l'information, et ainsi de

Gérer efficacement l'information client

A l'issue de cette formation, vous serez en mesure de définir les règles de communication entre le client et votre organisation, de discerner les informations importantes et ainsi de :

- Définir les règles de la transmission de l'information entre un émetteur et un destinataire à un moment donné
- Mesurer l'impact de la transmission de l'information sur la relation entre le client et les différents intervenants de l'entreprise du commercial

Vous adopterez les comportements positifs et adaptés à la conclusion de la vente :

Enthousiaste	Déterminé	Proactif	Affirmatif	Adaptable
Fédérateur	Collaboratif	Exigeant	Curieux	Loyal

Cette formation visite en détail cette mission de la relation client nécessaire à la réussite de toute démarche commerciale visant à vendre un produit et/ou un service.

Animée par un consultant certifié TEEP® Vente, possédant plusieurs années d'expérience dans le management de la vente et de la relation client.

Gestion de l'après-contrat

Cette formation vous permettra d'acquérir les techniques et attitudes adaptées, à la relation client et notamment à une

Gestion efficace de l'après-contrat

A l'issue de cette formation, vous aurez la capacité de comprendre quels sont vos rôles et responsabilités dans le suivi du déploiement des prestations de services ou de la livraison des produits et dans la validation de la satisfaction des clients.

Vous mettrez en œuvre les comportements positifs :

Enthousiaste	Loyal	Exigeant	Collaboratif	Affirmatif
Proactif	Adaptable	Curieux	Déterminé	Fédérateur

Cette formation visite en détail cette mission de la relation client nécessaire à la réussite de toute démarche commerciale visant à vendre un produit et/ou un service.

Animée par un consultant certifié TEEP® Vente, possédant plusieurs années d'expérience dans le management de la vente et de la relation client.