

PROGRAMME DE FORMATION

Améliorer sa performance commerciale

I – Objectifs du module

- Comprendre le processus de décision du client et transformer l'inertie en engagement
- Adapter son discours commercial au profil client avec la méthode DISC
- Construire un argumentaire orienté décision (CAB & SONCASE)
- Mener une découverte efficace avec la méthode SPIN
- Traiter les objections avec impact et conclure sans brader ses offres

II – Public et pré requis

- Taille des groupes : 8 participants maximum
- Type de public : commerciaux, chargés d'affaires, managers commerciaux
- Prérequis : exercer des fonctions commerciales ou de relation client

III – Modalités techniques et pédagogiques

- Modalités pédagogiques
 - Présentiel
 - Alternance entre théorie, jeux de rôles, entraînements, mises en situation.
 - Des ateliers vous permettent de travailler sur votre problématique, en fonction de vos attentes spécifiques
 - Supports et matériels utilisés
 - Supports pédagogiques en version électronique
 - Ordinateur, connexion internet et vidéoprojecteur
 - Paperboard
- Intervenant : Tristan EBEL, formateur certifié Expert ICPF & PSI

IV – Suivi et évaluation

- Modalité de suivi : Feuille d'émargement
- Modalité d'évaluation : Évaluation des compétences par le formateur
- Modalité de sanction : Attestation de fin de formation individualisée mentionnant les résultats de l'examen de fin de stage

V – Modalités de déroulement

- Dates et lieux : cf. convocation
- Durée : 2 jours soit 14h00
- Horaires : 09h00 – 12h30 puis 13h30 – 17h00



VI – Contenu détaillé de la formation

1- Comprendre le changement chez le client

- Les phases du changement : déni, résistance, exploration, engagement
- Pourquoi un client dit 'non' avant de dire 'oui' : comprendre les freins réels
- Transformer une inertie en décision : techniques d'accompagnement sans pression
- Entraînement coaché : relancer un prospect bloqué en phase de résistance

2- Adapter son discours avec le DISC

- Exercice : identifier rapidement le profil client dominant (Rouge, Jaune, Vert, Bleu)
- Entraînement coaché : convaincre un profil Rouge : efficacité, résultat, décision rapide
- Entraînement coaché : convaincre un profil Jaune : relation, enthousiasme, vision
- Entraînement coaché : convaincre un profil Vert : sécurité, confiance, accompagnement
- Entraînement coaché : convaincre un profil Bleu : logique, précision, preuves factuelles
- Appliquer la règle de platine : s'adapter à l'autre, pas à soi-même

3- Adopter une posture commerciale forte

- Construire son discours avec le Why / How / What (Simon Sinek)
- Entraînement coaché : développer confiance et légitimité face au client
- Entraînement coaché : assumer ses positions commerciales sans se dévaloriser
- Sortir du besoin de plaire : vendre avec assurance et conviction

4- Argumenter avec méthode (CAB & SONCASE)

- Transformer des caractéristiques en avantages (méthode CAB)
- Transformer des avantages en bénéfices client (méthode SONCASE : Sécurité, Orgueil, Nouveauté,
- Confort, Argent, Sympathie, Écologie)
- Adapter son argumentaire à la motivation d'achat identifiée
- Entraînement coaché : construire et délivrer un pitch orienté décision

5- Réussir sa phase de découverte (SPIN)

- Situation : poser les bonnes questions pour comprendre le contexte client
- Problème : faire émerger les douleurs et les insatisfactions
- Implication : amplifier l'urgence et les conséquences du problème
- Need Payoff : faire exprimer la valeur de la solution par le client lui-même
- Entraînement coaché : mener un entretien de découverte complet avec la méthode SPIN



6- Traiter les objections avec impact

- Comprendre la vraie nature d'une objection : intérêt masqué ou blocage réel ?
- Techniques inspirées de Schopenhauer : métaphore favorable, éluder une objection, pointer les contradictions
- Syllogismes, argument d'autorité, dissociation théorie/pratique
- Entraînement coaché : traiter une objection prix sans concession inutile
- Entraînement coaché : reprendre le contrôle après une objection forte

7- Négocier sans perdre de valeur

- Comprendre le rapport de force et la marge de manoeuvre réelle
- Préparer ses négociations : BATNA, ZOPA, matrice de concessions
- Structurer ses concessions et obtenir des contreparties
- Entraînement coaché : défendre son prix face à la pression achat
- Gérer les points bloquants et les ultimatums

8- Maîtriser le closing

- L'approche directe : demander la décision clairement
- Le by-pass : projeter le client dans l'après (implémentation, mise en oeuvre)
- L'offre conditionnelle : créer l'urgence sans brader
- Entraînement coaché : closer un rendez-vous après traitement des objections
- Savoir quand closer et quand ne pas le faire

