



Vente et négociation



Maîtriser les achats ponctuellement

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE >> Vente et négociation

Objectifs

Utiliser les outils de base pour optimiser ses achats au quotidien, connaître les bases d'une négociation d'achat.

Vous allez apprendre à

Organiser ses achats

- Identifier les étapes-clés d'un achat.
- Construire la courbe ABC des fournisseurs.
- Repérer les regroupements possibles pour réduire le nombre de fournisseurs.

Gestion quotidienne des commandes

- Actions à mener sur la facturation (litiges externes et internes).
- Règles pour rendre les livraisons efficaces (relances et réception).

Préparer son dossier : les infos essentielles

- Infos sur le marché et le fournisseur
- Mesure des besoins et de la puissance d'achat.
- Tableau d'analyse de l'appel d'offres.
- Fournisseur actuel : historique des performances (prix, qualité, livraisons, litiges...).

Infos sur le prix

- Prix de marché, structure du prix.
- Analyser une offre de prix.

Préparer et mener sa négociation

- Bâtir une fiche de négociation.
- Élaborer son argumentaire : préparer les bons arguments et les classer.
- Se préparer psychologiquement : « trucs » pour se maîtriser, outils pour communiquer.

Maîtriser l'entretien

- Savoir démarrer et conclure.
- Utiliser des aides tactiques pour s'imposer.
- Reformuler au bon moment.
- Enchaîner les points prévus.

2 jours

Déroulement programme	Public	Pré requis
Apport théoriques et pratiques, analyse des situations, support.	Agent de maîtrise, acheteur, responsable achat et technique, collaborateur qui effectuent des achats.	Aucun

Modalité d'évaluation

Mise en situation

Suivi de l'action et appréciation des résultats

Attestation de formation

Avis client

Délai d'accès

Compris entre 15 jours et 2 mois en fonction de la disponibilité de nos formateurs et des salles.

Tarifs

Les tarifs sont consultables sur notre site : www.csinfoformation.com pour les prix publics.



Si vous êtes en situation d'handicap, nous sommes à votre écoute afin d'étudier les adaptations possibles à cette formation.



Plan d'accès ou modalités de visio transmis lors de la convocation.

CSINFO FORMATION

89 route de la Noue

Port de Limay

78520 LIMAY

01.34.77.81.20

service-formation@cs-info.com



La prospection téléphonique

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE >> Vente et négociation

Objectifs

A l'issue de cette formation, les stagiaires auront acquis les techniques efficaces de prise de rendez-vous par téléphone auprès de prospects. Ils maîtriseront le traitement des objections et seront gérer commercialement les appels difficiles. L'objectif principal est de mettre en place une dynamique de prospection motivante et efficace, déterminer les cibles et préparer son plan de prospection.

Vous allez apprendre à

Comprendre les enjeux et conditions de réussite de l'action commerciale par téléphone

Définir les enjeux de la communication téléphonique
Choisir des mots positifs et un vocabulaire assertif pour valoriser l'image de l'entreprise
Adopter différentes postures et attitudes au téléphone
Constituer et mettre à jour une base de données à partir d'appels téléphoniques

Évaluer son portefeuille clients-prospect

Hiérarchiser l'existant/le potentiel de développement
Déterminer des actions de conquête et de développement

Organiser sa prospection

Définir ses objectifs et priorités : objectifs quantitatifs et qualitatifs, choix du type de prospection,
Cibler ses prospects, préparer des argumentaires percutants
Planifier les actions dans le temps
Exploiter les données clients (fichiers, bases de données...)
Choisir les bons outils selon l'objectif : mailing, phoning, approche directe, réseau (conseils d'utilisation)

Réussir ses entretiens : les techniques efficaces au téléphone

Se fixer des objectifs avant l'entretien
Franchir les barrages, passer les standards et les secrétariats
Susciter l'intérêt par une accroche ou une prise de contact pertinente, questionner pour connaître le prospect et argumenter
Argumenter, convaincre et traiter les objections potentielles et les cas difficile
Conclure en emportant l'accord

Le traitement des objections

Objection et argument, la technique de l'entonnoir
Le traitement des objections et le rendez-vous de principe

Organiser et assurer le suivi

2 jours

Déroulement programme	Public	Pré requis
Auto-diagnostic de ses pratiques, présentation et analyse des pratiques des « prospecteurs » les plus performants, apports théoriques et pratiques, élaboration des guides d'entretien et des réponses aux objections principales, conseils personnalisés pour établir son plan de prospection et son argumentaire.	Commerciaux, commerciaux grands comptes, commerciaux seniors, juniors, vendeurs itinérants, assistantes commerciales	Aucun

Modalité d'évaluation	Suivi de l'action et appréciation des résultats
	Attestation de formation Avis client

Délai d'accès	Tarifs
Compris entre 15 jours et 2 mois en fonction de la disponibilité de nos formateurs et des salles.	Les tarifs sont consultables sur notre site : www.csinfoformation.com pour les prix publics.



Si vous êtes en situation de handicap, nous sommes à votre écoute afin d'étudier les adaptations possibles à cette formation.



Plan d'accès ou modalités de visio transmis lors de la convocation.

CSINFO FORMATION
 89 route de la Noue
 Port de Limay
 78520 LIMAY
 01.34.77.81.20
service-formation@cs-info.com



Maîtriser les achats ponctuellement (non acheteurs)

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE >> Vente et négociation

Objectifs

Utiliser les outils de base pour optimiser ses achats au quotidien, connaître les bases d'une négociation d'achats.

Vous allez apprendre à

Préparer les achats

Identifier ses besoins et l'impact au niveau de l'entreprise : définir les spécifications

Identifier les marchés fournisseurs : rechercher et sélectionner les fournisseurs

Exercice : permettant de comprendre les différences d'expression du besoin selon le cahier des charges (technique et fonctionnel)

Consulter et choisir la meilleure offre

Susciter les offres des fournisseurs et mettre en concurrence :

constituer le dossier de consultation

comprendre la décomposition du prix du fournisseur

évaluer le vrai prix plancher

sélectionner la meilleure offre

Exercice 1 : élaborer un dossier de consultation

Exercice 2 : réaliser un dépouillement d'offres

Préparer et s'entraîner à la négociation

Identifier les intérêts respectifs et rechercher la zone de recouvrement :

définir les clauses à négocier

décliner les phases de la négociation

construire son plan de négociation

Exercice : préparer une négociation

Analyser la typologie des négociateurs et des négociations :

discerner les motivations du vendeur

anticiper les réactions et les pièges du vendeur, faire baisser un prix

finaliser un bon accord

Exercice : entraînement des participants à la conduite d'une négociation suivie d'un débriefing de l'animateur

Suivre les prestations et mesurer les performances des fournisseurs

Maîtriser l'état d'avancement et les jalonnements

Définir et appliquer le plan de progrès

1 jour

Déroulement programme	Public	Pré requis
Apport théoriques et pratiques, analyse des situations, support.	Agent de maîtrise, acheteur, responsable achat et technique, collaborateur qui effectuent des achats.	Aucun

Modalité d'évaluation	Suivi de l'action et appréciation des résultats
Mise en situation	Attestation de formation Avis client

Délai d'accès	Tarifs
Compris entre 15 jours et 2 mois en fonction de la disponibilité de nos formateurs et des salles.	Les tarifs sont consultables sur notre site : www.csinfoformation.com pour les prix publics.



Si vous êtes en situation d'handicap, nous sommes à votre écoute afin d'étudier les adaptations possibles à cette formation.



Plan d'accès ou modalités de visio transmis lors de la convocation.

CSINFO FORMATION
 89 route de la Noue
 Port de Limay
 78520 LIMAY
 01.34.77.81.20
service-formation@cs-info.com



Initiation à la Négociation Commerciale

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE >> Vente et négociation

Objectifs

Apprendre à préparer efficacement une négociation, de pratiquer une communication gagnante, d'utiliser plusieurs techniques de découverte du client, de mener une négociation performante, de traiter efficacement les objections, d'analyser efficacement le déroulement et les résultats d'une négociation.

Vous allez apprendre à

Bien préparer sa négociation

Définir des objectifs pertinents, déterminer ses priorités
Bâtir un plan d'entretien
Préparer les supports, le matériel

Optimiser sa communication en négociation

Etablir le contact, se vendre avant de négocier
Utiliser les différents canaux de communication
Traiter l'émotionnel en négociation

Recueillir les informations nécessaires pour réaliser une négociation percutante

Utiliser les principes de base de la découverte du client
Savoir découvrir ses attentes, besoins et motivations, pratiquer l'écoute active
Utiliser l'art du questionnement, reformuler pour mieux négocier

Gérer les objections

Identifier les types d'objections et y répondre
Mener sa vente avec assertivité face à l'objection, prévenir et traiter les conflits

Convaincre son interlocuteur

Trouver les motivations induites du client, utiliser le principe AIDA
Construire une argumentation performante, structurée et efficace
Savoir résister à la pression des acheteurs et conclure sa négociation

Réaliser feed-back et compte-rendu

Analyser le déroulement et les résultats obtenus
Créer un pont vers le futur
Rédiger un compte-rendu exploitable

Conclusion

Bilan et enquête de satisfaction

2 jours

Déroulement programme	Public	Pré requis
Notre intervenant utilise si possible des cas réels pour des mises en situation avec des jeux de rôle. Une alternance de théorie et de pratique permet aux stagiaires de mieux acquérir les outils de communication.	Toute personne souhaitant négocier, réussir des entretiens commerciaux . Toute personne en relation directe avec la clientèle.	Aucun

Modalité d'évaluation	Suivi de l'action et appréciation des résultats
Mise en situation	Attestation de formation Avis client

Délai d'accès	Tarifs
Compris entre 15 jours et 2 mois en fonction de la disponibilité de nos formateurs et des salles.	Les tarifs sont consultables sur notre site : www.csinfoformation.com pour les prix publics.



Si vous êtes en situation d'handicap, nous sommes à votre écoute afin d'étudier les adaptations possibles à cette formation.



Plan d'accès ou modalités de visio transmis lors de la convocation.

CSINFO FORMATION

89 route de la Noue
Port de Limay
78520 LIMAY
01.34.77.81.20

service-formation@cs-info.com



Perfectionnement aux techniques de vente

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE >> Vente et négociation

Objectifs

Améliorer l'efficacité de sa prise de contact Approfondir sa collecte d'informations stratégiques. Affûter son argumentation et démarquer son offre de la concurrence. Détecter les signaux d'achat pour bien conclure

Vous allez apprendre à

Obtenir un rendez-vous avec un décideur

Obtenir la recommandation par le client : structurer une référence active.
Identifier les bénéfices que retire votre interlocuteur de passer du temps avec vous.
Lui communiquer ce bénéfice avec enthousiasme.

Acquérir la confiance dès les premières minutes de l'entretien

La règle des 4x20.
L'importance du non-verbal.
Les attitudes naturelles.
Faire face à une attitude de réserve et de repli.

Découvrir

Que découvrir ? Stratégie, organisation, données techniques.
Identifier le réseau d'influence.
Détecter les besoins fonctionnels.
Cerner les motivations de votre interlocuteur.
Utiliser les outils de la découverte : questions, empathie, écoute active, reformulation.
Identifier le style de communication de son interlocuteur et s'y adapter.

Affiner son argumentation

Choisir les arguments en fonction des informations recueillies en phase de découverte.
Bâtir et structurer son argumentation.
Savoir communiquer en termes de bénéfices client.
Utiliser des preuves pertinentes.
Se démarquer de la concurrence.
Les trois techniques de présentation du prix.

Traiter les objections

Les différentes sortes d'objections.
Les attitudes à adopter face aux objections.
Les trois étapes clés du traitement d'objections.
Les techniques de traitement.

Conclure

Savoir détecter les "signaux d'achat".
Choisir la bonne forme de conclusion.
Elaborer le compte rendu de l'entretien de vente.

2 jours

Déroulement programme	Public	Pré requis
Améliorer l'efficacité de sa prise de contact. Approfondir sa collecte d'informations stratégiques. Affûter son argumentation et démarquer son offre de la concurrence. Détecter les signaux d'achat pour bien conclure	Commerciaux et technico-commerciaux.	Bonnes connaissances des techniques commerciales. Expérience requise en vente de 3 à 5 ans.

Modalité d'évaluation	Suivi de l'action et appréciation des résultats
Mise en situation	Attestation de formation Avis client

Délai d'accès	Tarifs
Compris entre 15 jours et 2 mois en fonction de la disponibilité de nos formateurs et des salles.	Les tarifs sont consultables sur notre site : www.csinfoformation.com pour les prix publics.



Si vous êtes en situation d'handicap, nous sommes à votre écoute afin d'étudier les adaptations possibles à cette formation.



Plan d'accès ou modalités de visio transmis lors de la convocation.

CSINFO FORMATION
 89 route de la Noue
 Port de Limay
 78520 LIMAY
 01.34.77.81.20
service-formation@cs-info.com



Développer l'impact de son argumentation

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE >> Vente et négociation

Objectifs

Communiquer efficacement avec tout type de client. Renforcer son impact commercial en face-à-face. Repérer et désamorcer les situations d'incompréhension.

Vous allez apprendre à

Identifier son style de communication et son impact sur les clients

Découvrir les 4 styles de communication DEFI.
Découvrir son style de communication privilégié.
Repérer ses points forts et axes de progrès.

Identifier le style de communication et les besoins relationnels de ses clients

Repérer le style de communication de ses clients.
S'appuyer sur les différents indices :
mots, gestes, mode de décision, comportement en situation de stress.
Repérer rapidement le besoin relationnel de chaque client.

Adopter un mode de communication efficace à chaque étape de la vente

Adapter son mode de communication à chaque client.
Développer des relations efficaces grâce à l'empathie et à la synchronisation.
Convaincre en utilisant les effets persuasifs appropriés au client.
Adapter son traitement des objections au besoin du client.
Utiliser la technique de conclusion adaptée.

Prévenir et gérer les situations de tension

Identifier ses comportements sous stress.
Comprendre l'origine de l'incompréhension entre soi et son client.
Savoir retrouver un mode de communication satisfaisant pour la relation commerciale.
Mises en situation sur les cas des participants

2 jours

Déroulement programme	Public	Pré requis
Entraînement personnalisé pour acquérir les bons réflexes : jeux de rôles, micro-situations. Les nombreux outils pratiques - diagnostic croisé, check-lists, pocket-card - facilitent et accélèrent la mise en œuvre sur le terrain.	Commercial, cadre et responsable commercial. Chargé d'affaires, responsable Grands Comptes, ingénieur et technico-commercial, attaché commercial.	Aucun

Modalité d'évaluation	Suivi de l'action et appréciation des résultats
Mise en situation	Attestation de formation
Fiche d'évaluation	Avis client

Délai d'accès	Tarifs
Compris entre 15 jours et 2 mois en fonction de la disponibilité de nos formateurs et des salles.	Les tarifs sont consultables sur notre site : www.csinfoformation.com pour les prix publics.



Si vous êtes en situation d'handicap, nous sommes à votre écoute afin d'étudier les adaptations possibles à cette formation.



Plan d'accès ou modalités de visio transmis lors de la convocation.

CSINFO FORMATION
 89 route de la Noue
 Port de Limay
 78520 LIMAY
 01.34.77.81.20
service-formation@cs-info.com



Prospecter pour gagner de nouveaux clients

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE >> Vente et négociation

Objectifs

Maitriser les méthodes utiles pour préparer et organiser sa prospection. Capter son interlocuteur par les techniques de communication rapide. Préparer ses scénarios et optimiser chaque prise de contact. Gérer ses actions de prospection dans le temps et les mesurer

Vous allez apprendre à

Identifier son style de communication et son impact sur les clients

Découvrir les 4 styles de communication DEFI.
Découvrir son style de communication privilégié.
Repérer ses points forts et axes de progrès.
Présentations individuelles filmées. Autodiagnostic et débriefe de son style de communication

Identifier le style de communication et les besoins relationnels de ses clients

Repérer le style de communication de ses clients.
S'appuyer sur les différents indices :
mots, gestes, mode de décision, comportement en situation de stress.
Repérer rapidement le besoin relationnel de chaque client.
Entraînement : entrer en relation et s'adapter

Adopter un mode de communication efficace à chaque étape de la vente

Adapter son mode de communication à chaque client.
Développer des relations efficaces grâce à l'empathie et à la synchronisation.
Convaincre en utilisant les effets persuasifs appropriés au client.
Adapter son traitement des objections au besoin du client.
Utiliser la technique de conclusion adaptée.

Prévenir et gérer les situations de tension

Identifier ses comportements sous stress.
Comprendre l'origine de l'incompréhension entre soi et son client.
Savoir retrouver un mode de communication satisfaisant pour la relation commerciale.

2 jours

Déroulement programme	Public	Pré requis
Faire l'état de son portefeuille actuel. Identifier les secteurs géographiques à prospector. Recenser les typologies d'entreprise à contacter. Inventorier les outils. Créer un fichier de prospects.	Commerciaux, technico-commerciaux, chargés de prospection, assistants commerciaux.	Aucun

Modalité d'évaluation	Suivi de l'action et appréciation des résultats
Mise en situation	Attestation de formation Avis client

Délai d'accès	Tarifs
Compris entre 15 jours et 2 mois en fonction de la disponibilité de nos formateurs et des salles.	Les tarifs sont consultables sur notre site : www.csinfoformation.com pour les prix publics.



Si vous êtes en situation d'handicap, nous sommes à votre écoute afin d'étudier les adaptations possibles à cette formation.



Plan d'accès ou modalités de visio transmis lors de la convocation.

CSINFO FORMATION
 89 route de la Noue
 Port de Limay
 78520 LIMAY
 01.34.77.81.20
service-formation@cs-info.com



Les fondamentaux des ventes et des approvisionnements

EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE >> Vente et négociation

Objectifs

- *Appréhender le rôle des ventes et des approvisionnements dans l'entreprise*
- *Savoir analyser les besoins et les stocks*
- *Rechercher les bons fournisseurs et les bons circuits d'approvisionnement*
- *Maîtriser les méthodes et outils des ventes et des approvisionnements*

Vous allez apprendre à

Introduction

- ✓ Attentes et objectifs visés de chaque participant
- ✓ Présentation de la formation

La mission des ventes

- ✓ Répondre au besoin Client selon la stratégie de l'entreprise
- ✓ Ecouter le marché, prévoir le futur

Comment créer ses stocks

- ✓ Connaitre la stratégie de ventes
- ✓ Analyse des consommations (loi de Pareto et courbe ABC)
- ✓ Méthode d'analyse globale du stock
- ✓ Différentes approches des taux de rotation
- ✓ Calcul des coûts de passation de commande et des coûts de possession des stocks

Les méthodes de réapprovisionnement

- ✓ Le système à quantité fixe et périodicité variable
- ✓ Besoin prévisionnel annuel approximatif
- ✓ Seuil ou point de commande
- ✓ Quantité économique de commande
- ✓ Le système à périodicité fixe et quantité variable
- ✓ Périodicité économique de commande
- ✓ Besoin pour la période séparant deux réapprovisionnements
- ✓ Le stock de sécurité
- ✓ Les remises sur quantités
- ✓ La prévision de la demande

– Premier entré, premier sorti (FIFO)

– Dernier entré, premier sorti (LIFO)

Notions sur les méthodes en flux tendus

- ✓ Juste à temps
- ✓ Stock zéro
- ✓ Kanban

Synthèse de la session

- ✓ Conseils personnalisés donnés par l'animateur à chaque participant
- ✓ Bilan oral et évaluation à chaud

3 jours

Déroulement programme	Public	Pré requis
	Tout personne amenée à être en contact avec le secteur de la vente (acheteurs débutants, aide acheteurs, assistantes achats)	Aucun

Modalité d'évaluation	Suivi de l'action et appréciation des résultats
Mise en situation	Attestation de formation Avis client

Délai d'accès	Tarifs
Compris entre 15 jours et 2 mois en fonction de la disponibilité de nos formateurs et des salles.	Les tarifs sont consultables sur notre site : www.csinfoformation.com pour les prix publics.



Si vous êtes en situation d'handicap, nous sommes à votre écoute afin d'étudier les adaptations possibles à cette formation.



Plan d'accès ou modalités de visio transmis lors de la convocation.

CSINFO FORMATION
 89 route de la Noue
 Port de Limay
 78520 LIMAY
 01.34.77.81.20
service-formation@cs-info.com

