

**4 fois 35 minutes
de formation vidéo**

Collection Agir

**40 questions
et réponses commentées
pour valider vos connaissances**

Démarrer votre activité

Formation 5 *Votre environnement commercial*

Vos objectifs :

- Acquérir les techniques pour vous faire connaître et conquérir de nouveaux clients
- Savoir accueillir vos clients et mener vos entretiens de vente
- Apprendre à mettre en œuvre les techniques commerciales qui permettent de fidéliser les clients et de développer le chiffre d'affaires

Public visé :

- Créateur et repreneur d'entreprise
- Franchisé
- Chef d'entreprise
- Conseil des chefs d'entreprises

Pré-requis :

- Vouloir démarrer une activité en maîtrisant les bases commerciales

Vos formateurs :

Jean-Paul Debeuret	entrepreneur chevronné et expert-comptable diplômé
Marie-Jeanne Pinard	expert-comptable, commissaire aux comptes
Pascal Roy	manager de bureau d'expertise comptable

Vos collègues, porteurs de projets :

Henri Dufour	création de son restaurant
Caroline Ilot	secrétaire infographiste indépendante
Pascal Maisonneuve	reprise de l'entreprise de bâtiment de son patron

Les modules de la formation : « Votre environnement commercial »

Module 17 – Vous faire connaître

Module 18 – Trouver de nouveaux clients

Module 19 – Accueillir vos clients

Module 20 – Mener vos entretiens de vente

Démarrer votre activité

Formation 5 *Votre environnement commercial*

Module 17 – Vous faire connaître

Vos objectifs :

- Vous convaincre de l'importance de la promotion de votre entreprise, de vos produits et/ou services
- Connaître les moyens et supports à votre disposition pour vous faire connaître
- Savoir comment choisir entre ces moyens et ces supports pour mener une action adaptée à vos besoins et à votre budget

Public visé :

- Créateur d'entreprise
- Repreneur d'entreprise
- Franchisé
- Conseil des chefs d'entreprises

Pré-requis :

- Vouloir démarrer une activité en maîtrisant les bases commerciales

Le contenu du module

Introduction

La mise en œuvre de vos politiques marketing et commerciale.

Première partie : Vous faire connaître

1. Les moyens et supports :
 - La signalisation
 - La communication sur la marque
 - La communication sur les produits
 - La prescription
 - La publicité
 - Le référencement
2. Le choix des moyens et supports adaptés :
Qui ? Pourquoi ? Quoi ? Où ? Comment ? Combien ?

Deuxième partie : Vous faire connaître en pratique

Conclusion

Raisonnez en termes de coût mais également en termes de retour sur investissement. Faites vivre votre promotion au fur et à mesure de votre activité.

Démarrer votre activité

Formation 5 *Votre environnement commercial*

Module 18 – Trouver de nouveaux clients

Vos objectifs :

- Connaître les techniques commerciales à votre disposition pour entrer en contact avec des prospects
- Décider quelles sont les techniques adaptées à votre entreprise
- Décider de réaliser les opérations de prospection en interne ou en externe
- Organiser votre fonction commerciale

Public visé :

- Créateur d'entreprise
- Repreneur d'entreprise
- Franchisé
- Conseil des chefs d'entreprises

Pré-requis :

- Vouloir démarrer une activité en maîtrisant les bases commerciales

Le contenu du module

Introduction

Chef d'entreprise, vous devez sans arrêt trouver de nouveaux clients, pour créer, renouveler et développer votre portefeuille de clientèle.

Première partie : Trouver de nouveaux clients

1. L'inventaire des moyens et techniques
 - L'e-mailing
 - Le faxing
 - Le mailing
 - L'appel téléphonique
 - Le démarchage
 - Les rencontres clients
 - Le rendez-vous commercial
2. Les critères de choix
3. Les précautions à prendre
Avant, pendant, après l'action.

Deuxième partie : Trouver de nouveaux clients en pratique

Conclusion

Réfléchissez dès maintenant au mode de fidélisation de vos clients. N'arrêtez jamais de chercher de nouveaux clients, votre entreprise doit continuer à se développer.

Démarrer votre activité

Formation 5 *Votre environnement commercial*

Module 19 – Accueillir vos clients

Vos objectifs :

- Comprendre les enjeux d'un accueil clients et, plus généralement, d'une bonne relation clients
- Vous convaincre de l'importance de l'implication de la direction de l'entreprise dans la réussite d'un bon accueil des clients
- Connaître et choisir les moyens à mettre en place dans votre entreprise pour bien accueillir vos clients

Public visé :

- Créateur d'entreprise
- Repreneur d'entreprise
- Franchisé
- Conseil des chefs d'entreprises

Pré-requis :

- Vouloir démarrer une activité en maîtrisant les bases commerciales

Le contenu du module

Introduction

Vendre à un prospect, nouer une relation commerciale stable avec vos clients, tout commence par l'accueil.

Première partie : Accueillir vos clients

1. Les enjeux d'un bon accueil clients
2. Les attitudes à mettre en place :
 - L'ouverture vers les clients
 - L'exemple par la Direction
 - La formation du personnel
3. Les moyens à développer :
 - Le cadre d'accueil
 - Les outils de gestion de la relation clients
 - La mesure de la satisfaction
 - La communication sur les résultats des mesures de satisfaction

Deuxième partie : L'accueil en pratique

Conclusion

Inscrivez la relation clients dans les valeurs de votre entreprise.

Démarrer votre activité

Formation 5 *Votre environnement commercial*

Module 20 – Mener vos entretiens de vente

Vos objectifs :

- Appliquer une méthode de vente performante : la méthode ERAC
- Comprendre l'importance de ces 4 phases
- Savoir Ecouter, Reformuler, Argumenter et Concrétiser

Public visé :

- Créateur d'entreprise
- Repreneur d'entreprise
- Franchisé
- Conseil des chefs d'entreprises

Pré-requis :

- Vouloir démarrer une activité en maîtrisant les bases commerciales

Le contenu du module

Introduction

On ne naît pas commercial, on le devient en apprenant et en appliquant une méthode de vente performante.

Première partie : Mener vos entretiens de vente

1. Ecouter :
 - Préparer l'entretien
 - Réussir le premier contact
 - Savoir questionner
2. Reformuler :
 - Confirmer
 - Former des accords partiels
3. Argumenter :
 - Savoir répondre aux objections
 - Présenter les avantages du produit et/ou service
4. Concrétiser :
 - Sécuriser et rassurer le client
 - Personnaliser l'offre
 - Concrétiser au bon moment

Deuxième partie : Un entretien de vente en pratique

Conclusion

Tout entretien de vente suit des étapes précises et ordonnées : Ecouter, Reformuler, Argumenter, Concrétiser.