



CATALOGUE FORMATIONS 2023 - 2024

PERFORMANCE COMMERCIALE

<https://www.backupconsulting.fr/>
contact@backupconsulting.fr
06.67.02.20.50 / 02. 98.65.63.18



Actions de formation

SAS BACKUP CONSULTING PARIS
RCS 899 314 561 00023 - DAF 11756425475



L'ART DE LA PERFORMANCE COMMERCIALE

la performance commerciale se mesure par :

- les valeurs véhiculées par l'entreprise
- Le sens à donner : être utile à qui ? à quoi ?
- La bonne répartition de l'énergie consacrée
- Comment maintenir cette performance ?

**L'OBJECTIF N'EST PAS TROP HAUT ! IL MANQUE JUSTE
LES MARCHES (CONFUCIUS)**

Accueil - accompagnement - conseils - pédagogie



SOMMAIRE



- La stratégie d'entreprise
- La stratégie commerciale
- Les techniques de vente

- La conquête commerciale
- La négociation commerciale
- La gestion relation client



- Les bases du management

Accueil - accompagnement - conseils - pédagogie



Les conditions



Durée : 14 heures pour chaque formation du sommaire soit 2 jours par univers

Public concerné: Gérant (e), directeur(trice), responsable BU, vendeurs, chargé(e) relation clients, commerciaux, ingénieur(e) commercial(e), assistant(e) manager, manager, manager en devenir, responsable produit marketing, les vendeurs en magasin, les bachelors, les licences, les masters.

Capacité minimum -maximum : 1 à 10 personnes

Lieu : chez le client et/ou en Visio

Secteurs : Tous les domaines d'activités (BtoB et BtoC)

Modalités d'accès : Formation ouverte toute l'année

Accessibilité : Une adaptation des formations pour les personnes en situation d'handicap est possible. (Nous contacter sur contact@backupconsulting.fr ou sur le formulaire "demande de contact" via le site <https://www.backupconsulting.fr/contact/> ou au 06 67 02 20 50)Les lieux de formation seront accessibles aux personnes en situation de handicap. Une vérification sera effectuée.

Moyens pédagogiques: Formateur spécialisé, supports animation et apprenants (Powerpoint, Zoom, Teams, Kahoot)

Suivi, Évaluation: Moyens permettant de suivre l'action de formation : Plan d'actions
Moyens permettant d'évaluer les résultats : Travaux, mis en situation, jeu de rôles (exercices)
Attestation d'assiduité

Accueil - accompagnement -conseils - pédagogie



La stratégie d'entreprise 1/3



Objectifs pédagogiques :

A l'issue de cette formation , l'apprenant, stagiaire sera capable de :

- Maitriser les concepts et caractéristiques de la stratégie d'entreprise
- Approprier les différentes approches stratégiques
- Maitriser les outils de la stratégie
- Savoir développer et établir une stratégie

Pré-requis : aucun



A PARTIR

2 000 € HT*

POUR 2 JOURS

*HORS FRAIS DÉPLACEMENT/HEBERGEMENT/RESTAURATION

Accueil - accompagnement -conseils - pédagogie



La stratégie d'entreprise 2/3



PROGRAMME

JOUR 1

A quoi sert la stratégie ?

L'évolution des marchés et des entreprises

- Les marchés évoluent
- Les entreprises évoluent
- Les évolutions du périmètre de l'entreprise

Approche pragmatique de l'entreprise

- L'approche
- L'expression d'une vision pour l'entreprise
- L'engagement de l'équipe dirigeante

La démarche stratégique

- La veille stratégique
- Les objectifs de la veille
- Son processus

(Exercice 1 : construire un tableau de veille - exercice 2 : Etablir 10 objectifs selon la méthode SMART)

Accueil - accompagnement - conseils - pédagogie



La stratégie d'entreprise 3/3



PROGRAMME

JOUR 2

Les outils de la stratégie

- L'analyse PESTEL
- les 5 forces de PORTER
- Le modèle SWOT

L'établissement et le développement de la stratégie

- Les différentes étapes
- Les différentes stratégies
- La carte stratégique
- Le Business Plan

(Exercice 1 : Réaliser une analyse PESTEL de son entreprise - exercice 2 : Réaliser le SWOT de son entreprise- exercice 3 : Construire un Business Plan synthétique

Accueil - accompagnement - conseils - pédagogie



La stratégie commerciale 1/3



Objectifs pédagogiques :

A l'issue de cette formation , l'apprenant, stagiaire sera capable de :

- Définir une stratégie commerciale
- Maîtriser le marketing Mix
- Elaborer une stratégie commerciale
- Construire une offre commerciale
- Choisir le bon canal de distribution
- Choisir ses clients et ses fournisseurs

Pré-requis : aucun



A PARTIR

2 000 € HT*

POUR 2 JOURS

*HORS FRAIS DÉPLACEMENT/HEBERGEMENT/RESTAURATION

Accueil - accompagnement -conseils - pédagogie



La stratégie commerciale 2/3



PROGRAMME

JOUR 1

Comment définir stratégie commerciale ?

- Définir ses objectifs et ses ambitions
- Comprendre son marché
- Définir sa typologie clients
- Identifier les actions à mettre en oeuvre
- Piloter les actions commerciales/Marketing

Le marketing mix, késako?

- Produit/service
- Prix
- Promouvoir (communication)
- Place (sur le marché : offre vs demande)

Comment élaborer votre stratégie commerciale ? Pourquoi? Comment?

(Exercice 1 : Construire un plan d'actions commerciales - exercice 2 : Construire un tableau de pilotage de la performance des actions commerciales)

Accueil - accompagnement -conseils - pédagogie



La stratégie commerciale 3/3



PROGRAMME

JOUR 2

Comment construire une offre ?

- Stratégie de différenciation
- Cibler sa typologie
- les marchés de niche
- La conquête commerciale (prospection)

Comment choisir le bon canal de distribution ?

- Les réseaux de distribution et les acteurs
- Choisir le canal de distribution le mieux adapté

Comment choisir ses fournisseurs?

- La méthode à suivre
- Quels critères va permettre de choisir ?
- Entretien de la relation commerciale avec les fournisseurs

(Exercice 1 : Etablir la zone de chalandise - exercice 2 : Construire un tableau comparatif fournisseurs -

exercice 3 : Créer une offre commerciale

Accueil - accompagnement - conseils - pédagogie



Les techniques de vente 1/5



Objectifs pédagogiques :

A l'issue de cette formation , l'apprenant, stagiaire sera capable de :

- Apporter "le plus" qui fera la différence en positionnant le client au coeur de la vente
- S'approprier les outils d'amélioration de la qualité de service
- S'approprier les techniques de vente
- Faire progresser les indicateurs de la performance commerciale
- Maitriser les actions de suivi, fidélisation et parrainage de la clientèle
- Connaitre son mode de communication
- Construire sa "boite à outils" pour personnaliser son approche conseil/vente
- Définir un parcours "Expérience client"

Pré-requis : aucun



A PARTIR

2 000 € HT*

POUR 2 JOURS

*HORS FRAIS DÉPLACEMENT/HEBERGEMENT/RESTAURATION
Accueil - accompagnement -conseils - pédagogie



Les techniques de vente 2/5

PROGRAMME



JOUR 1

Module 1 :

- Introduction: "le triangle de la vente"
- Les règles d'or de l'accueil
- La règle des 4*20 - prise de contact
- Créer l'interaction avec le client
- Les pièges à éviter
- La méthode A.I.D.A

Exercice 1 : Les 4*20 exercice 2 : La méthode A.I.D.A

Module 2 : Rechercher les besoins

- Les techniques de découverte des besoins (reformulation, validation et engagement)
- Cerner les besoins et attentes du client

Exercice 3: L'approche découverte / questionnement exercice 4: La gestion des émotions en approche découverte

Accueil - accompagnement - conseils - pédagogie



PROGRAMME

JOUR 1

Module 3 : Présenter et mettre en valeur son offre produit/service

- sélectionner et proposer son offre produit/service
- Argumenter (méthodes C.A.B et B.A.C)
- Détecter les signaux d'achat (méthode A.I.D.A)

Exercice 5: Mise en situation via jeu de rôles

Accueil - accompagnement -conseils - pédagogie



Les techniques de vente 4 /5



PROGRAMME

JOUR 2

Module 4 : La gestion du traitement des objections

- L'objection : une marque d'intérêt
- Objection fondée vs infondée (maximum 3)
- Répondre aux objections

Exercice 6 : Recenser le top 3 des objections + mise en situation

Module 5 : La conclusion- le jugement affectif

- Conclure une vente
- Ventes additionnelles et complémentaires
- Communiquer quant aux conditions commerciales vs politique commerciale
- Prendre congés

Exercice 7 : Apprendre à conclure une vente + mise en situation

Accueil - accompagnement -conseils - pédagogie



Les techniques de vente 5 /5



PROGRAMME

JOUR 2

Module 6 : MIEUX SE CONNAITRE ET MIEUX CONNAITRE SON CLIENT

- Le cadre de référence : boîte à outils personnelle
- Utiliser les "drivers" du client (motivations intra et extrasèques)

Module 7 : LA COMMUNICATION

- La communication verbale : entendre et être entendu
- La communication non verbale : les gestes qui en disent long
- La communication non violente : l'art de l'écoute
- Les clés d'une communication constructive : projection

Exercice 8 : Mise en situation client/vendeur

Accueil - accompagnement -conseils - pédagogie



La conquête commerciale 1/3



Objectifs pédagogiques :

A l'issue de cette formation, l'apprenant, stagiaire sera capable de :

- Préparer une stratégie de conquête
- Aborder un prospect
- Pitcher une présentation percutante
- Adapter leur communication en fonction de l'interlocuteur
- Traiter les objections (marques d'intérêts)
- Etre en capacité de demander de la mise en relation
- Actionner un suivi des relances suite à la conquête

Pré-requis : Aucun



A PARTIR DE

2 000 € HT*

POUR 2 JOURS

Accueil - accompagnement - conseils - pédagogie



PROGRAMME

JOUR 1

Les clés de succès d'une action de conquête:

- Préparer ses actions de conquête
- Comprendre les enjeux
- Identifier les moyens, connaître les objectifs, préparer sa "boite à outils"
- Mettre en place et organiser ses actions
- Mieux se connaître pour développer son efficacité
- S'adapter au profil de son interlocuteur

Exercice: la pédagogie de cette formation s'appuie sur une approche ludique et dynamique de mise en situation. Beaucoup d'interactivité et d'échanges entre les participants. Des apports pragmatiques ciblés, personnalisés et des plans d'actions.

Accueil - accompagnement - conseils - pédagogie



PROGRAMME

JOUR 2

PROPOSER, CONSEILLER DES PRODUITS ET SERVICES A DES PROSPECTS :

- Le pitch commercial
- Accueillir, accepter et gérer les principales objections
- Appliquer la méthode A.I.D.A

Exercice: la pédagogie de cette formation s'appuie sur une approche ludique et dynamique de mise en situation. Beaucoup d'interactivité et d'échanges entre les participants. Des apports pragmatiques ciblés, personnalisés et des plans d'actions.

Accueil - accompagnement - conseils - pédagogie



La négociation commerciale 1/6



Objectifs pédagogiques :

A l'issue de cette formation , l'apprenant, stagiaire sera capable de :

- Développer sa capacité à négocier
- Proposer la meilleure offre au meilleur prix
- Appliquer les fondamentaux de la négociation commerciale
- Développer les comportements gagnants et les bonnes pratiques
- S'affirmer avec aisance en négociation

Pré-requis : Aucun



A PARTIR DE

2 000 € HT*

POUR 2 JOURS

*HORS FRAIS DÉPLACEMENT/HEBERGEMENT/RESTAURATION

Accueil - accompagnement - conseils - pédagogie



La négociation commerciale 2/6



PROGRAMME

JOUR 1

Préparer sa stratégie de négociation:

- Qu'est-ce qu'une négociation ?
- Principes et règles d'une négociation réussie
- Les obstacles à une communication efficace
- Préparation, entraînement à la négociation
- Construire sa stratégie de questionnement
- Identifier et valoriser les contreparties

Exercice: la pédagogie de cette formation s'appuie sur une approche ludique et dynamique de mise en situation. Beaucoup d'interactivité et d'échanges entre les participants. Des apports pragmatiques ciblés, personnalisés et des plans d'actions.

Accueil - accompagnement - conseils - pédagogie



PROGRAMME

JOUR 1

Débuter et conduire une négociation:

- Accueillir l'étape de négociation
- Fixer les règles du jeu
- Conduire la négociation (rappel historique)
- les causes d'échec

Exercice: la pédagogie de cette formation s'appuie sur une approche ludique et dynamique de mise en situation. Beaucoup d'interactivité et d'échanges entre les participants. Des apports pragmatiques ciblés, personnalisés et des plans d'actions.

Accueil - accompagnement - conseils - pédagogie



PROGRAMME

JOUR 1

Débuter et conduire une négociation:

- Accueillir l'étape de négociation
- Fixer les règles du jeu
- Conduire la négociation (rappel historique)
- les causes d'échec

Exercice: la pédagogie de cette formation s'appuie sur une approche ludique et dynamique de mise en situation. Beaucoup d'interactivité et d'échanges entre les participants. Des apports pragmatiques ciblés, personnalisés et des plans d'actions.

Accueil - accompagnement - conseils - pédagogie



PROGRAMME

JOUR 2

S'entraîner aux techniques de négociation:

- Maîtriser les techniques d'influence
- Gérer /exprimer les émotions
- Développer son intelligence émotionnelle
- Appliquer l'écoute active et la bonne posture
- Détecter les comportements des clients consommateurs
- Développer/ adapter sa flexibilité comportementale

Exercice: la pédagogie de cette formation s'appuie sur une approche ludique et dynamique de mise en situation. Beaucoup d'interactivité et d'échanges entre les participants. Des apports pragmatiques ciblés, personnalisés et des plans d'actions.

Accueil - accompagnement -conseils - pédagogie



PROGRAMME

JOUR 2

Gestion des situations tendues:

- Comprendre les ressorts du conflit en négociation
- Distinguer le conflit du problème
- Les étapes de gestion du conflit
- Sortir du conflit en 5 étapes

Gestion des situations tendues:

- Vaincre ses propres peurs
- Réussir à conclure
- Après la signature

Exercice: la pédagogie de cette formation s'appuie sur une approche ludique et dynamique de mise en situation. Beaucoup d'interactivité et d'échanges entre les participants. Des apports pragmatiques ciblés, personnalisés et des plans d'actions.

Accueil - accompagnement - conseils - pédagogie



La gestion relation client 1/4



Objectifs pédagogiques :

A l'issue de cette formation , l'apprenant, stagiaire sera capable de :

- Connaître les principes de base de la communication
- Mieux se connaître pour mieux communiquer
- Décrypter l'autre pour mieux communiquer
- Construire une boîte à outils pour optimiser sa communication
- Intégrer l'approche relation client à son activité métier
- Maîtriser les étapes et techniques de la communication
- Transformer son expertise métier par la communication
- Valoriser l'image de son entreprise

Pré-requis : Aucun



A PARTIR DE

2 000 € HT*

POUR 2 JOURS

*HORS FRAIS DÉPLACEMENT/HEBERGEMENT/RESTAURATION

Accueil - accompagnement - conseils - pédagogie



La gestion relation client 2/4



PROGRAMME

JOUR 1

Qu'est-ce que le CRM /GRC ?:

- Connaitre ses clients
- Mieux répondre aux attentes clients
- Fidélisation, parrainage, recommandation
- Développer sa valeur ajoutée
- Piloter son activité

La "Client Attitude":

- L'estime de soi et la connaissance de soi
- La pyramide de MASLOW

Exercice: la pédagogie de cette formation s'appuie sur une approche ludique et dynamique de mise en situation. Beaucoup d'interactivité et d'échanges entre les participants. Des apports pragmatiques ciblés, personnalisés et des plans d'actions.

Accueil - accompagnement -conseils - pédagogie



La gestion relation client 3/4



PROGRAMME

JOUR 2

La communication :

- Les bases de la communication verbale et non verbale
- L'entonnoir de la communication
- L'assertivité
- Apprendre à savoir dire non

Exercice: la pédagogie de cette formation s'appuie sur une approche ludique et dynamique de mise en situation. Beaucoup d'interactivité et d'échanges entre les participants. Des apports pragmatiques ciblés, personnalisés et des plans d'actions.

Accueil - accompagnement - conseils - pédagogie



PROGRAMME

JOUR 2

Les enjeux de la "GESTION RELATION CLIENT" :

- L'écoute active au service de la relation client
- Les principes de base
- Les avantages de l'écoute active
- La préparation à la vente et à l'accueil
- Les moyens d'expressions

Exercice: la pédagogie de cette formation s'appuie sur une approche ludique et dynamique de mise en situation. Beaucoup d'interactivité et d'échanges entre les participants. Des apports pragmatiques ciblés, personnalisés et des plans d'actions.

Accueil - accompagnement -conseils - pédagogie



Les bases du management 1/3



Objectifs pédagogiques :

A l'issue de cette formation ,l'apprenant, stagiaire sera capable de :

- Identifier les enjeux et les missions de la fonction du manager
- Utiliser les outils opérationnels pour animer
- Pratiquer les différentes techniques de la communication

Pré-requis : Exercer les fonctions de manager ou en devenir



A PARTIR DE

2 000 € HT*

POUR 2 JOURS

*HORS FRAIS DÉPLACEMENT/HEBERGEMENT/RESTAURATION

Accueil - accompagnement -conseils - pédagogie



PROGRAMME

JOUR 1

Identifier les enjeux et les missions essentiels

- Définir les rôles et fonctions de manager
- Identifier les compétences clés du manager
- Distinguer les spécificités du métier de manager
- Partage d'expériences : responsabilités et missions

Exercice 1 : Réaménager un planning exercice 2 : Mise en situation, jeu de rôles

Différencier les styles de management

- Identifier les différents styles de management
- Découvrir son style de management
- Comparer les conditions d'efficacité de chaque style

Exercice 3 : Test : quel style de management et exercices

Orientation des actions en développant la cohésion d'équipe

- Définir les caractéristiques d'une équipe performante
- Poser le cadre et les règles du jeu
- Construire un climat de confiance propice aux échanges constructifs
- Donner du sens aux missions de chacun et de l'équipe

Exercice 4 : Mise en situation : entretien de recadrage avec un collaborateur

Accueil - accompagnement - conseils - pédagogie



Les bases du management 3 /3



PROGRAMME

JOUR 2

Faire progresser son équipe en la motivant

- Identifier les principes fondamentaux de la motivation
- Développer les compétences des membres de son équipe
- Valoriser la contribution des collaborateurs: reconnaissance, écoute
- Fixer les objectifs S.M.A.R.T
- Pratiquer la délégation

Exercice 5: utiliser la méthode S.M.A.R.T Exercice 6: La délégation

Communiquer efficacement avec son équipe

- Identifier son style de communication
- Développer l'assertivité dans la relation managériale
- Utiliser l'impact de la communication non verbale et non violente
- Pratiquer l'écoute active, le questionnement
- Gérer les conflits et les situations tendues: adopter les comportements efficaces

Exercice 7: Mise en situation : gérer une situation tendue

Accueil - accompagnement - conseils - pédagogie



POUR TOUTE DEMANDE SUR MESURE, NOUS SOMMES JOIGNABLES CI-DESSOUS

<https://www.backupconsulting.fr/>

contact@backupconsulting.fr

06.67.02.20.50 / 02. 98.65.63.18



Actions de formation

SAS BACKUP CONSULTING PARIS
RCS 899 314 561 00023 - DAF 11756425475

reproduction interdite - conception et réalisation by backup consulting - mise à jour oct.2023