

Formation Réaliser des offres commerciales et gestion de la relation client - Éligible CPF

Formez-vous rapidement pour gérer les fonctions d'un assistant commercial et apprenez à maîtriser les indicateurs de performance commerciale de votre entreprise grâce aux tableaux de bord. Vous pratiquerez les logiciels EXCEL et CIEL COMMERCIAL, les logiciels les plus courants en suivi commercial. Cette formation se déroule à Montpellier et est animée par nos formateurs experts en gestion de la relation client et des offres commerciales.

Tarifs : nous consulter, cette formation est finançable dans le cadre du CPF

8 jours (56 h) 

Se former pour réaliser des offres commerciales et gérer la relation client



Cette formation est éligible au CPF. Elle vous permet d'obtenir une partie du Titre **Assistant du Chef d'entreprise PME-PMI, titre de niveau 5 inscrit au RNCP.**

Cette formation est éligible au CPF : **Bloc de compétence n°5 de la fiche n° 34786 du RNCP** - Réaliser les offres commerciales et la gestion de la relation client.

Analyse des besoins de chaque stagiaire

Les techniques de base de la communication

- L'écoute active, le questionnement et la reformulation
- La voix, le ton, le langage verbal et non-verbal
- L'apport de la C.N.V. d'après M. Rosenberg et T. D'Azembourg
- Les qualités du vendeur – Valeurs humaines « Carl Rogers »

Test : Assertivité et écoute active

Outils : La Communication Non Violente (CNV)

Comprendre les mécanismes du stress

- Le stress : une réaction d'adaptation de l'organisme d'après les travaux du Dr. Hans Selye
- Les manifestations physiques et psychiques, les signes cliniques
- Les conséquences d'un niveau de stress trop élevé - Loi de Yerkes et Dodson

Test : Autodiagnostic - mon niveau de stress – ma résistance au stress

Savoir être

- Disponibilité dans l'attitude
- Les attitudes à adopter
- Etre positif pour convaincre et faire adhérer
- Etre à l'écoute
- La capacité d'improvisation
- Se mettre en scène et se motiver
- La gestion du stress et du trac
- Les apports du sociologue Dr. A. Maslow et de l'Analyse Transactionnelle Dr. Stephen Karpman et le concept de la « résistance aux changements » du Dr. Elisabeth Kübler-Ross

L'accueil téléphonique

- Les premiers instants – Loi des 4 X 20
- La dynamique de l'entretien et le respect du temps
- Typologie de ses interlocuteurs
- Niveau d'exigence et critères de satisfaction
- Détenir les informations nécessaires
- Renseigner, rassurer, positiver
- Gérer les situations d'attente et d'affluence
- Réagir aux objections
- Traiter la réclamation client : Type - Méthode

Vendre au téléphone

- L'image de la société et la connaissance des produits
- Les 5 phases de l'acte de vente : « les 5C » Contacter - Connaître - Convaincre - Conclure - Consolider
- Les outils d'analyses (le plan de découverte, les fiches produits) et les outils d'organisation (fichiers, fiches contacts, bases de données, outils de suivi...)

La notion de besoin et les aspects psychologiques : annonce du Prix

- Les règles à respecter : les apports du sociologue Dr. A. Maslow et de l'Analyse Transactionnelle Dr. Stephen Karpman et le concept de la « résistance aux changements » du Dr. Elisabeth Kübler-Ross
- La réponse aux objections : Méthode et humanité
- Valider les propositions ou l'engagement par la reformulation
- Conclure et prendre congé
- Se remobiliser après un échec

Outils : Visualisation – Pensées « Méthode COUET » - Energétique

Répondre aux appels d'offres

- Les principaux documents à remplir
- La composition de l'Offre
- La gestion du risque
- L'exécution de la demande publique

L'exécution de la commande publique :

- Comprendre les obligations de l'exécution d'un contrat
- Le paiement

Ciel commercial :

- Création dossier entreprise sur ciel.com
- Modèles de devis – Factures
- Suivi et contrôle des devis, factures
- Relances clients

Outils numériques :

- Google
- OneNote

Auto diagnostic, préconisations et axes de progrès personnalisés

Mise en application et cas pratiques tout au long de la formation

Bilan de la formation : logistique de la session, animation, programme et formateur.

Objectifs & Pédagogie

Pédagogie de la formation :

Recueil des attentes avant la formation

Afin de cibler les besoins et d'adapter le contenu de formation, nous demandons aux participants de remplir un questionnaire de leurs attentes avant chaque formation.

La méthode pédagogique est basée sur l'animation, l'interaction et la mise en situation pour impliquer les stagiaires, leur faire vivre la formation, leur permettre d'acquérir la connaissance et les premiers réflexes qu'ils vont devoir mettre en application.

Cette méthode se décompose ainsi en plusieurs phases de progression :

- EXPOSITIVE : présentation des concepts et des méthodes en découvrant le sens et la finalité.
- INTERROGATIVE : sollicitation et mise en confiance des stagiaires par échanges et confrontation d'expériences sur les concepts et leur contexte d'application.
- EXPÉRIMENTALE : simulation et harmonisation permettant de relier tous les aspects de la formation - connaissances, cohérence, apports pratiques et appropriation lors des Ateliers et mises en situation issues du contexte
- ACTIVE : analyse des résultats obtenus lors des expérimentations, synthèse et recadrage

Objectifs de la formation :

- Savoir utiliser les différents outils d'organisation et de prospection.
- Concrétiser et réaliser une vente
- Etre en mesure de répondre aux attentes des clients et de les fidéliser
- Atteindre les objectifs fixés par l'entreprise.
- Savoir instaurer un climat de confiance tout en s'affirmant.
- Savoir adapter sa posture et son mode de communication.
- Gérer son stress pour s'épanouir dans son environnement professionnel.
- Adopter des méthodes, des outils et des réflexes pour gérer les situations professionnelles
- Assurer l'accueil physique et téléphonique
- Participer à la constitution des offres commerciales
- Créer et alimenter les tableaux de bord commerciaux

Public & Pré-requis

Public et pré-requis de la formation Offres commerciales et suivi client

Toute personne devant gérer les tâches d'un assistant commercial

Financement de la formation

Cette formation est destinée aux salariés d'entreprise ainsi qu'aux demandeurs d'emploi. Dans le cadre de votre activité professionnelle ou salariée, elle peut être financée par votre OPCO ou votre CPF.

Si vous êtes demandeur d'emploi, elle est finançable par vos heures cumulées au CPF. N'hésitez pas à nous contacter si vous avez besoin de plus de renseignements sur les financements de votre formation.

Informations pratiques

Informations pratiques sur le déroulement de la formation

Pour accéder au Bloc 5 sur Mon Compte Formation : [cliquez ici](#)

La formation "Réaliser des offres commerciales et gestion de la relation client" peut se dérouler à Montpellier dans nos locaux, quartier Près d'Arènes, dans vos locaux, ou dans une salle de formation proche de votre zone d'activité, partout en France.

Si vous souhaitez une information préalable pour personnaliser votre programme de formation, dans le cadre d'une formation en groupe, vous pouvez nous contacter par Téléphone au 04 67 13 22 60, ou via SKYPE ou autre système de Visio-conférence.

Cette formation est éligible au CPF. Elle constitue un bloc de compétence du titre [Assistant du Chef d'entreprise PME-PMI, de niveau 5 inscrit au RNCP](#).

4 autres blocs de compétences vous permettent d'obtenir l'intégralité du titre :

Bloc n°1 : [Renseigner la comptabilité d'entreprise](#)

Bloc n°2 : [Assurer la gestion d'entreprise et suivre son activité économique](#)

Bloc n°3 : [Préparer la paie et gérer l'administration du personnel](#)

Bloc n°4 : [Gérer le fonctionnement quotidien de l'entreprise](#)

N'hésitez pas à nous contacter pour obtenir plus de renseignements : Tél. : 04 67 13 22 60 ou mail à relationsclients@royerrobin.com

Calendrier

Nous vous proposons cette formation en accompagnement individuel ou en groupe selon vos disponibilités et celles de nos formateurs. Vous pouvez nous contacter pour la planification de votre parcours ou pour plus de précision par téléphone au 04 67 13 22 60.