

PROGRAMME PEDAGOGIQUE

MDD MARKETING ET COMMUNICATION **MODULE 4 : FONDAMENTAUX DU MARKETING ET TECHNIQUES DE VENTE**

1. OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Connaître les fondamentaux du marketing et l'importance de la relation client
- Transformer l'appel téléphonique en entretien
- Identifier ses points forts et ses points de vigilance en situation de négociation
- Adopter la bonne posture pour atteindre son objectif tout en préservant la qualité de la relation
- Préparer ses négociations avec efficacité
- Mener ses négociations pour aboutir à une conclusion mutuellement satisfaisante
- Mieux gérer les situations de blocage en négociation et sortir des situations tendues

2. PUBLIC ET PRE-REQUIS

Public concerné : Tous publics

Prérequis : *Cette formation nécessite la connaissance des fonctionnalités de base de Windows et internet*

3. MOYENS PEDAGOGIQUES, TECHNIQUES & D'ENCADREMENT

Utilisation d'un Power Point et d'un PC.

La formation est essentiellement concrète, pratique et tout public; elle est axée sur la prise de conscience et la mise en situation.

Les exercices de mise en pratique sont réalisés par un formateur - acteur, puis par les collaborateurs. Ils s'inspirent des situations et problèmes rencontrés par les participants dans leur pratique professionnelle. Les exercices sont de difficulté croissante.

4. SUPPORTS PEDAGOGIQUES

Un fascicule récapitulatif est remis à chaque stagiaire pour chaque thème et chaque module de formation.

5. DUREE ET EFFECTIF

Durée totale : 28 h de formation réparties sur 4 journée(s) de 7h

Effectif : **8 personnes maximum.**

6. FORMATEUR :

La formation est réalisée en groupe ou en individuel par un formateur-acteur professionnel de façon à vous garantir un environnement d'apprentissage concret et réaliste.

7. MODALITES PEDAGOGIQUES

Sessions collectives : alternance d'apports théoriques et d'exercices d'application

8. MODALITES D'EVALUATION

- Questions/Réponses.
- Questionnaire d'évaluation de la formation
- Attestation d'assiduité de fin de formation
- Enquête de satisfaction

MODULE 4 : FONDAMENTAUX DU MARKETING ET TECHNIQUES DE VENTE

9. PROGRAMME

Fondamentaux du marketing

- Le Marketing : Définitions et utilité (missions, démarche, outils)
 - Principales missions du marketing (3): diagnostic, recommandation et mise en oeuvre
 - Evolutions & Tendances : Webmarketing, médias sociaux, tendances clés
- Analyse de son environnement, de la concurrence et des publics-cibles (segmentation, Positionnement, stratégies produit)
 - Définition de la stratégie marketing : les étapes clés
 - Segmentation et ciblage des marchés prioritaires
 - Le positionnement d'une marque ou d'une gamme de produits/services
- Réalisation d'un plan marketing (structure et démarche)
 - Structure type d'un plan marketing
 - Méthodes et outils de pilotage et de contrôle

La relation client

- Identifier les parties prenantes de la relation commerciale
- Comprendre les enjeux de la relation client :
 - L'image
 - Le chiffre d'affaire
 - La fidélisation
- Comprendre les attentes du client
- Gestion de la relation client
 - Comportement : distinguer l'objectif opérationnel de l'objectif relationnel
 - Ecoute : établir le contact et favoriser la confiance
 - Détecter les attentes du client
 - Mettre en valeur une solution
 - Accepter critiques et objections

MODULE 4 : FONDAMENTAUX DU MARKETING ET TECHNIQUES DE VENTE

- Gestion des réclamations et insatisfactions
 - Faire face aux situations délicates :
 - Annoncer un retard, une mauvaise nouvelle
 - Savoir refuser en préservant la relation
 - Gérer un incident, une insatisfaction
- Maintenir et valoriser le contact après l'intervention

Convaincre vos futurs clients de vous rencontrer
- Préparer sa prospection
 - Définir sa cible de prospects
 - Constituer son fichier prospects
 - Fixer ses objectifs de prospection
 - Se mettre en conditions optimales
- Techniques de communication téléphonique
 - Savoir se présenter et susciter l'intérêt
 - Savoir franchir le barrage du secrétariat
 - Développer une écoute active
 - Détecter les besoins du prospect
 - Rédiger son scénario téléphonique
 - Se préparer aux objections des prospects

Entretien de négociation
- Négocier, c'est quoi ?
- La préparation de l'entretien de négociation :
 - Les objectifs (court, moyen et long terme)
 - Le timing de l'entretien
 - Les intérêts communs
 - La posture et le déroulement de l'entretien
 - Se préparer à répondre aux principales objections
 - La conclusion

MODULE 4 : FONDAMENTAUX DU MARKETING ET TECHNIQUES DE VENTE

- Les éléments en jeu en négociation
 - Les personnes (matrice sur les attitudes fondamentales ; l'interlocuteur convergent, neutre ou divergent)
 - Les attitudes relationnelles
 - Les facteurs qui contribuent à générer la confiance / les critères de légitimité
 - Les pièges de l'argumentation
- Basculer sur la vente
 - Développer un argumentaire commercial
 - Comprendre les différentes étapes de l'entretien de vente
 - Repérer les signaux d'achat du client et amener la négociation du prix

Les enjeux de la gestion de situations difficiles

- Reconnaître les types de clients difficiles, et adapter sa posture en conséquence
 - Le client arrogant
 - Le client chronophage
 - Le client expert, qui croit mieux savoir que vous
 - Le « bon copain »
 - Le client pointilleux
 - Le client râleur/contestataire/protestataire
 - Le client éternellement insatisfait
 - Le client versatile
 - Le client mutique, la communication difficile
- Résoudre et désamorcer les situations de conflit
 - Comprendre l'insatisfaction d'un client
 - Reconnaître les signes avant-coureurs pour mieux prévenir la situation
 - Analyser les causes de l'insatisfaction du client/les facteurs déclencheurs de Mécontentement

4 : FONDAMENTAUX DU MARKETING ET TECHNIQUES DE VENTE

- Comprendre les attentes du client mécontent pour regagner sa satisfaction
- Ouvrir le dialogue
- Pratiquer l'écoute active
- Clarifier les attentes et les besoins de la personne : la faire parler, reformuler
- Adopter la bonne attitude pour favoriser la confiance
- Le choix des mots
- La posture
- L'attitude mentale (son état d'esprit)
- Rechercher des solutions
- Clarifier et s'assurer des intentions communes, s'assurer qu'on est sur la même longueur d'ondes
- Chercher des points d'accord
- Construire une posture gagnant/gagnant
- Prendre des engagements concrets (qui fait quoi, quand, comment)
- Savoir mettre fin à l'échange
- Tirer des enseignements des situations de conflits
 - Repérer les incidents fréquents
 - Tirer des conclusions (remise en question de certaines pratiques)
 - Mettre en place des indicateurs de suivi des réclamations
 - Mettre en place des procédures, adopter certains réflexes en matière de gestion de conflits

10. OUTILS PEDAGOGIQUES

- Livret : FICHE « outils » – MDD 4 – MARKETING ET TECHNIQUES DE VENTE (23 pages)

SOLUTIAL FORMATION - S.A.S CONSEILS EN DEVELOPPEMENT

12 BIS AVENUE JEAN FOUCAULT 34500 BEZIERS - 04 30 17 40 40 - CONTACT@SOLUTIALFORMATION.FR - WWW.SOLUTIAL.FR

NUMERO DE DECLARATION D'ACTIVITE DE PRESTATAIRE DE FORMATION : 91 34 07971 34

CONVENTION DE FORMATION PROFESSIONNELLE

(ARTICLES L. 6353-1 ET L.6353-2 DU CODE DU TRAVAIL)

Entre les soussignés :

SOLUTIAL FORMATION - S.A.S CONSEILS EN DEVELOPPEMENT

12 bis avenue Jean Foucault 34500 Béziers

Siret : 794 711 267 00029 RCS : BEZIERS Code APE : 8559 A

Représentée par : Elsa Gourbeille.

D'une part,

Et

.....

.....

Siret : Code APE :

Représentée par :

D'autre part,

Est conclue la convention suivante, en application des dispositions du Livre IX du Code du travail portant organisation de la formation professionnelle continue dans le cadre de l'Éducation permanente.

A. OBJET, NATURE, DUREE ET EFFECTIF DE LA FORMATION

L'action de formation doit rentrer dans l'une ou l'autre des catégories prévues à l'article L.6313-1 de la sixième partie du Code du travail.

En application de l'article L. 6353-1 du Code du travail, les actions de formation professionnelle mentionnées à l'article L. 6313-1 du Code du travail doivent être réalisées conformément à un programme pré établi qui, en fonction d'objectifs déterminés, précise les moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement mis en œuvre ainsi que les moyens permettant de suivre son exécution et d'en apprécier les résultats.

Les bénéficiaires entendent participer à la session de formation professionnelle organisée par l'organisme de formation lors d'un plan de formation sur le sujet suivant :

Intitulé de l'action de formation

Malette Du Dirigeant 2018 – Marketing et communication

- M4 – Fondamentaux du marketing et techniques de vente**
 - Fondamentaux du marketing
 - La relation client
 - Convaincre vos futurs clients de vous rencontrer
 - Entretien de négociation
 - Les enjeux de la gestion de situations difficiles

Le programme détaillé de l'action de formation figure en annexe de la présente convention.

Le nombre total des participants à cette session ne pourra excéder : 10 personnes

Date (s) de la session : soit Jour(s) de formation

Nombre d'heures par stagiaire : Heures

Formateur(s) :

Horaires de formation : 9h00 - 12h30 / 13h30 - 17h00

Lieu de la formation : SOLUTIAL - 12 bis avenue Jean Foucault 34500 BÉZIERS

Catégorie de l'action de formation : **Développement des compétences**

B. ENGAGEMENT DE PARTICIPATION

Le bénéficiaire s'engage à assurer sa présence aux dates, lieux et heures prévus ci-dessus.

Les stagiaires concernés sont :

.....

.....

CONVENTION DE FORMATION PROFESSIONNELLE*(ARTICLES L. 6353-1 ET L.6353-2 DU CODE DU TRAVAIL)***C. PRIX DE LA FORMATION**

Le coût de la formation, objet de la présente, s'élève à :

- Coût unitaire H.T..... x jours(s) = € H.T
- TVA (ou net de taxes en cas d'exonération de TVA) €
- TOTAL GENERAL : € T.T.C
- Dont contribution éventuelle des financeurs publics : €

Cette somme couvre l'intégralité des frais engagés de l'organisme de formation pour cette session.
Les conditions de paiement : à réception de la facture par chèque.

D. MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES MIS EN OEUVRE

Sessions : alternance d'apports théoriques et d'exercices d'application : Formation en présentiel – salle équipée d'un Power Point et d'un PC.

Objet principal :

- Connaître les fondamentaux du marketing et l'importance de la relation client
 - Transformer l'appel téléphonique en entretien
 - Identifier ses points forts et ses points de vigilance en situation de négociation
 - Adopter la bonne posture pour atteindre son objectif tout en préservant la qualité de la relation
 - Préparer ses négociations avec efficacité
 - Mener ses négociations pour aboutir à une conclusion mutuellement satisfaisante
 - Mieux gérer les situations de blocage en négociation et sortir des situations tendues
- Voir programme pédagogique complet en pièce jointe

E. MOYENS PERMETTANT D'APPRECIER LES RESULTATS DE L'ACTION

- Questionnaire d'évaluation de la formation
- Attestation d'assiduité et de fin de formation
- Enquête de satisfaction

F. SANCTION DE LA FORMATION

En application de l'article L. 6353-1 du Code du travail, une attestation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action sera remise au stagiaire à l'issue de la formation.

G. MOYENS PERMETTANT DE SUIVRE L'EXECUTION DE L'ACTION

Il est communément admis pour les stages, les feuilles de présence signées par les stagiaires et le formateur et par demi-journée de formation, l'objectif étant de justifier la réalisation de la formation.

H. NON RÉALISATION DE LA PRESTATION DE FORMATION

En application de l'article L. 6354-1 du Code du travail, il est convenu entre les signataires de la présente convention, que faute de réalisation totale ou partielle de la prestation de formation, l'organisme prestataire doit rembourser au cocontractant les sommes indûment perçues de ce fait.

La présente convention prend effet à compter de sa signature par l'entreprise

Fait à : Le :, en deux exemplaires

Pour l'organisme de formation**Pour l'entreprise (nom et qualité du signataire)****Signature et tampon :****Signature:**

ATTESTATION D'ASSIDUITE ET DE COMPETENCES DELIVREE PAR LE FORMATEUR

Attestation établie à l'attention de :

.....
.....
Siret : Code APE :
Représentée par :

Attestation établie par :

SOLUTIAL FORMATION - S.A.S CONSEILS EN DEVELOPPEMENT
12 bis, avenue Jean Foucault 34500 Béziers.
Siret : 794 711 267 00029 RCS BEZIERS Code APE : 8559 A
Représentée par : Elsa Gourbeille.

Atteste que :

A suivi la formation intitulée : « **MDD 2018 – M4 – Fondamentaux du marketing et techniques de vente** »

Qui s'est déroulée du : au pour une durée en présentiel réalisée de heures sur une durée prévue de Heures.

Lieu d'exécution : SOLUTIAL FORMATION – 12 bis, avenue Jean Foucault – 34 500 BEZIERS

Formateur(s) :

- M4 – Fondamentaux du marketing et techniques de vente**
 - Fondamentaux du marketing
 - La relation client
 - Convaincre vos futurs clients de vous rencontrer
 - Entretien de négociation
 - Les enjeux de la gestion de situations difficiles

Résultats de l'évaluation des acquis jalonnant ou terminant la formation (examen, test, contrôle continu, etc.) :

QCM :

Test Oral :

Attestation établie à BEZIERS, le

Pour le l'organisme de formation
Signature et cachet :

Nom, prénom et qualité du signataire
Signature:

**FEUILLE D'EMARGEMENT
MDD 2018 –MARKETING ET COMMUNICATION
M4 – FONDAMENTAUX DU MARKETING ET TECHNIQUE DE VENTE**

Je soussigné(e) :

Agissant en tant que formateur

Au sein de l'organisme : **SOLUTIAL FORMATION**

Certifie que :

Nom du stagiaire :

A participé à la formation: **MDD 2018 – M4 – FONDAMENTAUX DU MARKETING ET TECHNIQUE DE VENTE**

Date(s) : du au

Durée totale de la formation : Heures, soit Jours.

Lieu de la formation : SOLUTIAL FORMATION – 12 bis, avenue Jean Foucault 34 500 BEZIERS

		MATIN de 9h00 à 12h30 (3h30) Signatures stagiaire/formateur	APRES-MIDI de 14h00 à 17h30 (3h30) Signatures stagiaire/formateur
<u>Date(s)</u>	<u>Nom & Prénom stagiaire</u>		
	<u>Nom & Prénom formateur</u>		
<u>Date(s)</u>	<u>Nom & Prénom stagiaire</u>		
	<u>Nom & Prénom formateur</u>		
<u>Date(s)</u>	<u>Nom & Prénom stagiaire</u>		
	<u>Nom & Prénom formateur</u>		
<u>Date(s)</u>	<u>Nom & Prénom stagiaire</u>		
	<u>Nom & Prénom formateur</u>		

Fait à : Béziers Le :

Tampon et signature de l'organisme de formation

CONVOCATION FORMATION

A. SESSION DE FORMATION

Monsieur, Madame,

Comme convenu, je vous fais parvenir votre convocation à la formation :

MDD Marketing et Communication

M4 - Fondamentaux du Marketing et techniques de vente

Dates de la formation :

- jour 1 :
- jour 2 :
- jour 3 :
- jour 4 :

Horaires : de 9h00 à 12h30 – de 14h00 à 17h30

Lieu : SOLUTIAL – 12 bis Avenue Jean Foucault 34 500 BEZIERS (1^{er} étage, porte de gauche)

Formateur :

B. PAUSE

Pause midi : Libre

Infos : Brasseries et restaurants à proximité

Une borne de réservation de repas est à votre disposition dans notre centre.

C. MATERIEL NECESSAIRE :

- Un ordinateur portable.

D. PARKING

- Place de parking devant l'entrée

E. CONTACT

- Isabelle Dumas – 04 30 17 40 40 – isabelle.solutial@gmail.com

Nous restons à votre disposition pour toutes informations complémentaires.



S.A.S CONSEILS EN DEVELOPPEMENT

SOLUTIAL FORMATION

12 bis Avenue Jean Foucault - 34500 Béziers

Tel : 04 30 17 40 40 - Mail : contact@solutialformation.fr

TEST DE PREREQUIS FORMATION MDD MARKETING ET COMMUNICATION

Module 4 FONDAMENTAUX DU MARKETING ET TECHNIQUES DE VENTES

1. Connaissez-vous le concept des 4 P du Mix Marketing ?:

- J'ai des notions
- Je ne connais pas

2. Connaissez-vous les différents facteurs qui influencent le consommateur ? :

- J'ai des notions
- Je ne connais pas

3. Connaissez-vous l'outil le S.O.N.C.A.S. pour comprendre les attentes des clients ?:

- OUI
- NON

4. Connaissez-vous les techniques de réponses aux objections ?:

- OUI
- NON

5. Maîtrisez-vous les techniques de communications? :

- Je pense plutôt les maîtriser
- Je n'y arrive pas
- J'ai des notions
- Je ne connais pas

6. Maîtrisez-vous les techniques de prise de rendez-vous téléphoniques ? :

- Je pense plutôt les maîtriser
- Je n'y arrive pas
- J'ai des notions
- Je ne connais pas

7. Utilisez-vous la méthode C.R.O.C ou P.I.O.C pour convaincre vos futurs clients de vous rencontrer ?:

- OUI
- NON

8. Maîtrisez-vous les différentes étapes d'un entretien de vente ?:

- Je pense plutôt oui
- J'ai besoin d'apprendre la méthode



S.A.S CONSEILS EN DEVELOPPEMENT

SOLUTIAL FORMATION

12 bis Avenue Jean Foucault - 34500 Béziers

Tel : 04 30 17 40 40 - Mail : contact@solutialformation.fr

TEST DE PREREQUIS FORMATION MDD MARKETING ET COMMUNICATION

Module 4 FONDAMENTAUX DU MARKETING ET TECHNIQUES DE VENTES

9. Maitrisez-vous la méthode de négociation commerciale ?:

- Je pense plutôt oui
- J'ai besoin d'apprendre la méthode

10. Avez-vous des facilités pour conclure vos ventes ?:

- Je pense plutôt oui
- J'ai besoin de m'améliorer

11. Face à une situation de conflit face à un client difficile :

- J'analyse la situation et je m'adapte à la typologie du client
- Je ne connais pas le bon comportement à adopter

12. Maitrisez-vous les typologie de clients difficiles ?:

- Je pense plutôt oui
- J'ai besoin d'apprendre les typologies
- J'ai des notions

13. Utilisez-vous des outils de satisfaction clientèle ?:

- Je pense plutôt oui
- Je ne connais pas ces outils
- J'ai des notions

14. Avez-vous mis en place des procédures internes à l'entreprise, nécessaires à l'amélioration continu de la relation clientèle ?:

- Je pense plutôt oui
- J'ai besoin d'apprendre la méthode

Nom et Signature stagiaire :



S.A.S CONSEILS EN DEVELOPPEMENT

SOLUTIAL FORMATION

12 bis Avenue Jean Foucault - 34500 Béziers

Tel : 04 30 17 40 40 - Mail : contact@solutialformation.fr

QUESTIONNAIRE DE FIN DE FORMATION MARKETING COMMUNICATION

Module 4 FONDAMENTAUX DU MARKETING ET TECHNIQUES DE VENTES

1. Quels sont les 4 P qui constitue le Mix Marketing ? :

-
-
-
-

2. Comment définit –on un consommateur qui achète différemment?:

-

3. Quelles sont les 3 sortes d’animations commerciales qui permettent la fidélisation?:

-
-
-

4. Quel est l’outil qui permet de détecter les attentes du client?:

-

5. Lors d’une prise de contact au téléphone, citez 3 des 6 techniques essentielles pour susciter l’intérêt :

-
-
-

6. Que veut dire l’acronyme C.R.O.C?:

- C
- R
- O
- C

7. Citez les étapes principales d’un entretien de ventes?:

-
-
-
-

8 Citez 3 typologies de profils clients difficiles :

-
-
-

Nom et Signature stagiaire :