

OPÉRATION MALLETTE DU DIRIGEANT 2018

FONDAMENTAUX DU MARKETING ET TECHNIQUE DE VENTE



OBJECTIFS

- Connaître les fondamentaux du marketing et l'importance de la relation client
- 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 et mener des négociations avec efficacité
- Mieux gérer les situations de blocage en négociation et sortir des situations tendues



PUBLIC VISÉ

- Dirigeants non salariés
- Adhérents de l'Agefice



MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Exposé de l'animateur, exercices concrets
- Etudes de cas
- Support de cours adapté
- Jeux de rôles en sous-groupes



DURÉE ET CALENDRIER

- **Durée** : 4 jours (possibilité en 1/2 journées)

Jour 1 : Les fondamentaux du marketing

- Introduction sur les enjeux, et l'utilité du marketing
- La vision : pourquoi faire du marketing et la vision stratégique
- La notion de 'veille = intelligence de marché' avec ces 3 grands domaines : environnement marché, offre et demande
- Le positionnement stratégique
- L'application avec la réalisation du plan commercial et marketing
- La dimension pilotage et contrôle

Jour 2 : Optimisation de la relation avec les clients et avec les prospects

- Introduction sur les enjeux d'un excellent portefeuille clients
- Les attentes de la relation client
- La gestion des clients difficiles
- Les parties prenantes de la relation commerciale
- Le ciblage, la segmentation et l'avatar 'client'
- Comment développer des relations de confiance clients et prospects
- Préparer la prospection clients (cibles, fichier, objectifs, les phases de la prospection)
- L'écoute active, le questionnement et la reformulation
- Boucler sur le suivi/pilotage de la relation
- Le suivi/pilotage de la relation clients et prospects

Jour 3 : Immersion dans la négociation

- Préparer l'entretien de négociation
- La stratégie de négociation pour aller vers la vente
- Posture (attitudes innées et acquises)
- Préparation : enjeu et mise en application & objectifs
- Outils de prospection appliqués



PROGRAMME



PROGRAMME

Jour 4 : La négociation et la prospection client : boîte à outils et mise en pratique

Apport de concepts à mettre en place et application in situ par travail en sous-groupe et jeux de rôle :

Gestion de la négociation et de la prospection

- Les phases
- Les tactiques et postures
- Les négociations difficiles et la gestion de conflits



COÛT

- 1 400 € / jour net de taxes pour 4 jours de formation (28 heures)

Non assujetti à la TVA



CONTACT

Service Formation Professionnelle Continue - Sandrine Segade

T. 04 68 56 84 21 - F. 04 68 56 23 06 - s.segade@sudformation.cci.fr

Sud Formation CCI Pyrénées-Orientales - Avenue Paul Pascot - BP 90443 - 66004 Perpignan cedex

www.pyrenees-orientales.cci.fr