

NOMAD FORMATION

G é n é r a t e u r d ' e n t h o u s i a s m e

Mallette du dirigeant 2018 – Marketing et communication

Module 4 : Fondamentaux du marketing et techniques de vente



Public

Créateur d'entreprise, Gérant, manager d'agence.

Pré requis

Base de la micro informatique

Modalités pédagogiques

Evaluation des besoins et profil du participant
Définition des fondamentaux et du vocabulaire de la thématique
Démonstration et mise en situation sur le cas concret des participants Remise de support pédagogique

Durée

4 jours soit 28 heures

Lieu

Dans les locaux de l'organisme de formation

NOMAD FORMATION

3, Allée Lavoisier.
59650 Villeneuve d'Ascq.
Téléphone : 03.66.64.35.57
Adresse de messagerie :
nmd@nomadformation.fr
SIRET : 524 050 614 00022
Numéro de déclaration d'activité
31 59 08126 59

PROGRAMME

1. Fondamentaux du marketing

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

- O L'image
- O Le chiffre d'affaire
- O La fidélisation
 - ◆ Comprendre les attentes du client
 - ◆ Gestion de la relation client
 - o Comportement : distinguer l'objectif opérationnel de l'objectif relationnel
 - o Ecoute : établir le contact et favoriser la confiance
 - o Détecter les attentes du client
 - o Mettre en valeur une solution
 - o Accepter critiques et objections
 - ◆ Gestion des réclamations et insatisfactions
- O 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
- 3. Convaincre vos futurs clients de vous rencontrer
 - ◆ Préparer sa prospection
 - O Définir sa cible de prospects
 - O Constituer son fichier prospects
 - O Fixer ses objectifs de prospection
 - O Se mettre en conditions optimales

NOMAD FORMATION

G é n é r a t e u r d ' e n t h o u s i a s m e



4. Techniques de communication téléphonique

- O Savoir se présenter et susciter l'intérêt
- O Savoir franchir le barrage du secrétariat
- O Développer une écoute active
- O Détecter les besoins du prospect
- O Rédiger son scénario téléphonique
- O Se préparer aux objections des prospects

5. Entretien de négociation

- ◆ Négociateur, c'est quoi ?
- ◆ La préparation de l'entretien de négociation :
 - O Les objectifs (court, moyen et long terme)
 - O Le timing de l'entretien
 - O Les intérêts communs
 - O La posture et le déroulement de l'entretien
 - O Se préparer à répondre aux principales objections
 - O La conclusion
- ◆ Les éléments en jeu en négociation
- O Les personnes (matrice sur les attitudes fondamentales ; l'interlocuteur convergent, neutre ou divergent)
- O Les attitudes relationnelles
- O Les facteurs qui contribuent à générer la confiance / les critères de légitimité
- O Les pièges de l'argumentation
- ◆ Basculer sur la vente
- O Développer un argumentaire commercial
- O Comprendre les différentes étapes de l'entretien de vente
- O Repérer les signaux d'achat du client et amener la négociation du prix

6. Les enjeux de la gestion de situations difficiles

- ◆ Reconnaître les types de clients difficiles, et adapter sa posture en conséquence
 - O Le client arrogant
 - O Le client chronophage
 - O Le client expert, qui croit mieux savoir que vous
 - O Le « bon copain »
 - O Le client pointilleux
 - O Le client râleur/contestataire/protestataire

- O Le client éternellement insatisfait
- O Le client versatile

O Le client mutique, la communication difficile

- ◆ Résoudre et désamorcer les situations de conflit

O 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

§ Comprendre les attentes du client

mécontent pour regagner sa satisfaction

o 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)

o 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)

o Savoir mettre fin à l'échange

- ◆ Tirer des enseignements des situations de conflits

O Repérer les incidents fréquents

O Tirer des conclusions (remise en question de certaines pratiques)

O Mettre en place des indicateurs de suivi des réclamations

O Mettre en place des procédures, adopter certains réflexes en matière de gestion de conflits

NOMAD FORMATION

3, Allée Lavoisier.

59650 Villeneuve d'Ascq.

Téléphone : 03.66.64.35.57

Adresse de messagerie :

nmd@nomadformation.fr

SIRET : 524 050 614 00022

Numéro de déclaration d'activité

31 59 08126 59

Objectifs :

- ◆ 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