

## Module 4 : Fondamentaux du marketing et techniques de vente

<b>Contexte</b>	Pour bien vendre, c'est-à-dire réaliser ses objectifs tout en veillant à satisfaire le client, il est nécessaire de maîtriser les différents processus qui composent l'acte de vente. De la prospection à la fidélisation. Ce module mis en place par une formatrice aguerrie, permettra aux chefs d'entreprise et conjoint collaborateur de connaître et utiliser les fondamentaux du marketing, la relation client, de prospecter au mieux, de bien négocier...
<b>Objectifs de la formation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Connaître les fondamentaux du marketing et l'importance de la relation client.</li> <li>- Transformer l'appel téléphonique en entretien.</li> <li>- Identifier ses points forts et ses points de vigilance en situation de négociation.</li> <li>- Adopter la bonne posture pour atteindre son objectif tout en préservant la qualité de la relation.</li> <li>- Préparer ses négociations avec efficacité.</li> <li>- Mener ses négociations pour aboutir à une conclusion mutuellement satisfaisante.</li> <li>- Mieux gérer les situations de blocage en négociation et sortir des situations tendues.</li> </ul>
<b>Conditions de réussite</b>	Afin que la formation soit efficiente pour les chefs d'entreprise il faudra que : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les stagiaires suivent la totalité de la formation.</li> <li>- Les stagiaires fournissent de la documentation afin que la formatrice puisse accéder à sa mise en pratique sur leurs besoins réels.</li> </ul>
<b>Planification</b>	<p>Agalis propose de mettre en place, une fois par mois, chaque module de formation. Un calendrier précis que nous communiquerons sur notre site internet, sur nos pages réseaux sociaux et sur le site internet de l'agefice, nous permettra de remplir ces dates de sessions.</p> <p>Cependant, depuis plusieurs années nous travaillons avec les chefs d'entreprise, et nous remarquons que certains d'entre eux, ne peuvent pas se déplacer. C'est pourquoi des sessions de formation en individuel seront aussi mises en place tous les mois.</p> <p>Cela nous permettra de proposer « la mallette du dirigeant » à un maximum de chefs d'entreprises et conjoints collaborateurs.</p> <p>Les formations se dérouleront sur 4 journées non consécutives afin de permettre aux chefs d'entreprise d'organiser leur emploi du temps, ou 8 demi-journées (selon besoins référencés par notre conseiller(e) en formation). Voir calendrier en annexe.</p>
<b>Objectifs pédagogiques</b>	A l'issue de la formation le stagiaire sera capable de : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprendre les fondamentaux du marketing.</li> <li>- Analyser son environnement, sa concurrence et le public qu'il vise.</li> <li>- Réaliser un plan marketing.</li> <li>- Gérer la relation client (enjeux, attentes, comportement, écoute, apport de solution).</li> <li>- Gérer les situations de crise.</li> <li>- Prospecter la bonne clientèle.</li> <li>- Gérer un entretien client et négocier.</li> </ul>
<b>Population concernée</b>	Formation individuelle ou en groupe. Nombre minimum de candidats par groupe : 2 Nombre maximum de candidats par groupe : 10 Cette formation s'adresse aux chefs d'entreprises. Dans le cadre de l'opération mallette du dirigeant nous la proposerons aux chefs d'entreprises commerciales, mais nous pourrions aussi la proposer aux artisans et ressortissants de professions libérales, comme nous le faisons déjà dans notre organisme.
<b>Méthodes pédagogiques</b>	<p>La formation est basée sur du présentiel, on parle de face à face pédagogique avec la formatrice. La formation est basée sur un apport théorique nécessaire à sa compréhension. Chaque partie du module est nécessaire à la compréhension totale de la formation.</p> <p>La formation est donc basée sur une alternance d'apports théoriques et de méthode pédagogique active, avec la mise en situation pratique (études de cas, jeux pédagogiques...).</p> <p>La formation est construite sur la base d'une individualisation des parcours, c'est pourquoi les stagiaires seront invités à fournir une documentation personnelle, sur laquelle ils poseront les bases de leur apprentissage.</p>

## Module 4 : Fondamentaux du marketing et techniques de vente

Contenu	
	<p>Formation prévue sur 28 heures. Quatre journées ou demi-journées.</p> <p><b>Jour 1 :</b> 9h00 à 12h30</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Présentation des stagiaires et du programme, remise en exergue des besoins des stagiaires et des attentes du formateur(trice).</li><li>- Distribution d'un lexique des termes propre au marketing.</li><li>- État des lieux de ce qui est mis en place au sein de l'entreprise. Chaque stagiaire sera invité à présenter sa démarche marketing. Échange au sein du groupe.</li><li>- Présentation par formatrice de ce qu'est le marketing, son évolution et sa tendance.</li><li>- Mise en relation de ce qui a été vu et de ce qui était mis en place, échange formatrice/stagiaires.</li></ul> <p>13h30 à 17h00</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- La formatrice distribue aux stagiaires les outils leur permettant d'analyser la concurrence.</li><li>- Les stagiaires présentent le résultat de cette analyse.</li><li>- La formatrice distribue les outils d'analyse de la cible visée.</li><li>- Les stagiaires présentent le résultat de cette analyse.</li><li>- Présentation par la formatrice d'exemples concrets de la démarche marketing de structures réelles.</li><li>- Réalisation grâce aux outils vus précédemment, d'un plan marketing propre à chaque stagiaire et à ses besoins.</li></ul> <p><b>Jour 2 :</b> 9h00 – 12h30</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Distribution d'un lexique. Définition détaillée du vocabulaire employé. Lecture avec la formatrice. Question/réponse.</li><li>- Apports théoriques de la formatrice : les enjeux de la relation client, les attentes des clients, la gestion de la relation client.</li><li>- A travers l'analyse effectuée le jour 1 et les apports théoriques apportés par la formatrice, le stagiaire pourra s'employer à mettre en place une relation client efficiente.</li><li>- Jeux de rôles : comment se comporter avec le client (écoute, attente, solution, objections), comment gérer les réclamations et insatisfactions.</li></ul> <p>13h30 – 17h00</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Formatrice présente outils et méthode de gestion d'une prospection efficiente.</li><li>- Exercices de mise en pratique associé aux besoins des stagiaires.</li><li>- Formatrice présente outils et méthode de gestion d'une prospection téléphonique efficiente.</li><li>- Mise en situation professionnelle avec jeux de rôle pédagogiques.</li></ul> <p><b>Jour 3 :</b> 9h00 – 12h30</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Distribution d'un lexique. Définition détaillée du vocabulaire employé. Lecture avec la formatrice. Question/réponse.</li><li>- Présentation par la formatrice de ce qu'est une négociation efficiente, et un entretien de négociation. Des éléments en jeux dans une négociation.</li><li>- Méthode de préparation de l'entretien.</li><li>- Mise en situation professionnelle avec jeux de rôle.</li></ul> <p>13h30 – 17h00</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Mise en pratique professionnelle : développer un argumentaire commercial, mettre en place un plan de vente et respecter les différentes étapes de ce plan.</li><li>- La formatrice présente les signes d'achat du client</li><li>- Mise en pratique professionnelle : jeux de rôles.</li></ul> <p><b>Jour 4 :</b> 9h00 – 12h30</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Distribution d'un lexique. Définition détaillée du vocabulaire employé. Lecture avec le formateur. Question/réponse.</li><li>- Présentation par la formatrice des différents types de client et de la manière dont on les gère.</li><li>- Mise en pratique professionnelle : jeux de rôles.</li><li>- Échange au sein du groupe.</li></ul> <p>13h00-17h00</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Présentation par la formatrice de la manière dont on résout et désamorce les situations de conflit.</li><li>- Outils : analyse, dialogue, solutions, fin de l'échange.</li><li>- Mise en pratique professionnelle : jeux de rôle.</li><li>- Présentation par la formatrice d'une méthode d'analyse des situations de conflits, indicateurs, procédures.</li><li>- Outils de gestion des indicateurs et procédures à mettre en place.</li></ul>

## Module 4 : Fondamentaux du marketing et techniques de vente

<b>Moyens pédagogiques</b>	Les stagiaires auront pour support « le pack mallette du dirigeant » construit par le référent pédagogique de la formation et distribué en début de formation. Agalis construit actuellement un pack par module.
<b>Évaluation</b>	Plusieurs types d'évaluation sont prévus : <ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Évaluation des besoins en amont de la formation</b> : La conseillère en formation est en charge de faire remplir « la fiche de liaison », qui permettra de faire le lien entre le formateur et le stagiaire. Cet outil facilite l'individualisation des parcours.</li><li>- <b>Évaluation à chaud</b> : chaque stagiaire sera invité à remplir un questionnaire de satisfaction, concernant le contenu pédagogique, l'animation de la formation, l'organisation matérielle de la formation.</li><li>- <b>Évaluation pédagogique</b> : au regard des objectifs fixés, la formatrice sera amenée à effectuer une évaluation à chaud des acquis des stagiaires. Elle aura un compte rendu à remettre aux responsables de l'organisme de formation.</li><li>- <b>Auto-évaluation du formateur</b> : Notre organisme a mis en place des questionnaires d'auto-évaluation destiné au formateur, celui-ci rempli un questionnaire qui lui permet de vérifier si ses engagements ont été tenus, s'ils ne sont pas tenus, il doit en expliquer les causes.</li><li>- <b>Évaluation à froid</b> : La conseillère en formation de l'organisme rend visite aux stagiaires à 1 mois et 3 mois de la formation. Elle évalue avec lui, si la formation lui a été bénéfique et s'il a pu mettre en pratique les savoirs acquis durant la formation.</li></ul>
<b>Accompagnement du stagiaire</b>	Notre organisme accorde beaucoup d'importance à l'accompagnement du stagiaire avant, pendant et après la formation. <p><b>Avant la formation</b> : Notre conseillère en formation va effectuer le recueil des besoins sur le terrain, ou par l'intermédiaire de notre site internet et/ou téléphone. Le stagiaire souhaitant bénéficier de cette formation, sera invité à se connecter sur un espace personnel créé sur notre site internet. Cela lui permettra de transmettre ses questions directement au formateur en amont de la formation. Notre chargé de relation, accompagnera le stagiaire dans la mise en place des procédures administratives concernant sa demande de prise en charge...</p> <p><b>Pendant la formation</b> : Le stagiaire aura son « pack mallette » propre au module choisi, ce pack contiendra tous les documents nécessaires au suivi de la formation, et à sa mise en pratique efficiente.</p> <p><b>Après la formation</b> : L'espace personnel du stagiaire créé sur notre site internet reste accessible pendant 3 mois. Le stagiaire bénéficie d'un suivi post-formation efficient, puisqu'il restera en contact avec la formatrice lors de la mise en pratique des savoirs acquis durant la formation, sur son lieu de travail.</p>