

## **MALLETTE DU DIRIGEANT 2018**

### **Marketing et Communication**

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

##### 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

##### Programme :

##### **Fondamentaux du marketing**

- Le Marketing : Définitions et utilité (missions, démarche, outils)
    - o Principales missions du marketing (3): diagnostic, recommandation et mise en oeuvre
    - 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

##### **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

---

La CCI Rochefort et Saintonge (CCIRS) se réserve le droit d'adapter les informations de cette fiche.  
La CCIRS est un organisme de formation :

- enregistré sous le numéro : 5417 P00 1017
- certifié « Facilitateur en Acquisition de Compétences » sous la référence : CPS FAC 041

## **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
- 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

## **Entretien de négociation**

- Négocier, 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

## **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

---

La CCI Rochefort et Saintonge (CCIRS) se réserve le droit d'adapter les informations de cette fiche.  
La CCIRS est un organisme de formation :

- enregistré sous le numéro : 5417 P00 1017
- certifié « Facilitateur en Acquisition de Compétences » sous la référence : CPS FAC 041

-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

**Durée**

4 jours, 7 heures par jour, soit 28 heures de formation

**Dates et lieux**

8,15 octobre et 5 et 12 novembre 2018 à Rochefort

14, 21, 28 janvier et 4 février 2019 à Royan

*Possibilités de sessions supplémentaires*

**Coût pédagogique**

1400 € net de taxe

**Pré-requis**

Aucune connaissance précise n'est requise pour suivre ce module

**Effectifs**

Mini : 3 - Maxi : 15

---

La CCI Rochefort et Saintonge (CCIRS) se réserve le droit d'adapter les informations de cette fiche.

La CCIRS est un organisme de formation :

- enregistré sous le numéro : 5417 P00 1017
- certifié « Facilitateur en Acquisition de Compétences » sous la référence : CPS FAC 041

### **Intervenantes**

Catherine Tardy conseillère CCI ; Stéphanie Pietre Cabinet Alterela

### **Moyens pédagogiques**

Méthodologie alliant les apports théoriques, interactivité et échanges d'expériences, illustration par des exemples concrets et des exercices pratiques de mise en situation. Equipements pédagogiques : vidéo projection, paperboard. Supports pédagogiques sur Clé USB.

### **Modalités de certification**

Attestation d'assiduité de formation

### **Evaluation de la formation**

Evaluation de la satisfaction « à chaud »

---

La CCI Rochefort et Saintonge (CCIRS) se réserve le droit d'adapter les informations de cette fiche.  
La CCIRS est un organisme de formation :

- enregistré sous le numéro : 5417 P00 1017
  - certifié « Facilitateur en Acquisition de Compétences » sous la référence : CPS FAC 041
-