

## Objectifs de la formation

- Acquérir les bases de la fonction commerciale.
- Maîtriser les techniques de vente gagnantes.
- Etre rapidement opérationnel sur un poste de commercial ou d'assistante commerciale.

## CONTENU ET DÉROULEMENT

### 4 étapes

#### Fonction commerciale

Connaître le rôle de la fonction commerciale dans l'entreprise, les enjeux d'une relation client, les qualités pour un(e) bon(ne) commercial(e) ou assistant(e) commercial(e).

#### Prospection commerciale

Savoir ce qu'est la prospection, quand la réaliser, comment la mettre en place (ciblage efficace, objectif de la prospection). Utiliser les méthodes et outils de prospection (mailing, téléphone, e-mailing...).

#### Etapes de l'entretien de vente

Préparer un entretien commercial. Savoir découvrir les besoins et les attentes des clients. Présenter son produit et argumenter. Traiter les objections du client. Conclure la vente.

#### Suivi et fidélisation client

Construire des tableaux de suivi, alimenter une base de données fiable. Relancer les clients et développer les actions de fidélisation.

Cette formation reposant sur un mix de « connaissances acquises - problématiques rencontrées - apprentissage et entraînement pratique », permettra à chaque participant de s'approprier ou développer sa pratique de la vente.

## Public

Toute personne assurant une fonction commerciale au sein de l'entreprise.

## Outils pédagogiques

- Questionnaire préalable d'analyse des attentes envoyé à chaque participant.
- Passation et débriefing de tests sur les styles de négociateurs.
- Jeux de rôles et simulations audio/vidéo.
- Echanges entre les participants/Feed-back.
- Ateliers d'appropriation (binôme/trinôme).
- Plan d'action personnalisé : axe de progrès et objectifs traduits dans le temps

## Evaluation

- **À la fin de la session** : un débriefing oral d'évaluation des participants et du formateur : une fiche d'évaluation remplie par les participants.
- **Dans le temps** : disponibilité téléphonique du formateur. Reprise de contact à 3 ou 6 mois par le biais d'une fiche d'évaluation.

## Modalités d'organisation

- **Lieux** : Marseille/Lyon et en entreprise sur commande.
- **Durée** : 14 h soit 2 jours.

## Nos coordonnées

### FRAISSINET & Associés

3, Place Danton – 69003 LYON  
 ☎ 04 37 48 08 83 📠 04 78 71 75 68  
 Mail : [lyon@fraissinetetassocies.fr](mailto:lyon@fraissinetetassocies.fr)

54 Allée Turcat Méry – 13008 MARSEILLE  
 ☎ 04 96 10 04 10 📠 04 91 53 07 06  
 Mail : [marseille@fraissinetetassocies.fr](mailto:marseille@fraissinetetassocies.fr)

[www.fraissinetetassocies.fr](http://www.fraissinetetassocies.fr)

Retrouvez-nous également sur :   