



# ADMINISTRER UN SECTEUR DE VENTE, PROSPECTION ET SUIVI

## INFORMATIONS

03 88 47 10 96

mfo@metaformose.org

### A QUI S'ADRESSE LA FORMATION ?

- Commerciaux, technico-commerciaux, ingénieurs commerciaux
- Assistant(e)s commercial(e)s
- Toute personne en charge de la prospection et de l'administration commerciale

### MÉTHODES ET OUTILS PÉDAGOGIQUES

- Formation en présentiel, interactive axée sur la pratique pour une meilleure compréhension et application
- Supports vidéo et exercices (jeux de rôles, mises en situation...)
- Documents informatiques et papiers

### PREREQUIS

- Aucun prérequis nécessaire

### NOMBRE DE PARTICIPANTS

3 à 10 personnes

### DURÉE DE L'INTERVENTION

**2 journées soit 14 heures**

8h30-12h et 13h30-17h

### EVALUATION

- Contrôle des connaissances en cours de formation, tests, questionnaires
- Fiche d'évaluation et de satisfaction stagiaire
- Attestation individuelle de formation

### INTERVENANTS

- Formateurs seniors experts en management et en communication

**La conquête de nouveaux clients est vitale pour développer l'activité commerciale. La prospection doit en assurer la réussite avec des techniques efficaces, l'organisation terrain, la fidélisation et le suivi administratif.**

## LES OBJECTIFS DE LA FORMATION

- » Organiser son action de prospection
- » Obtenir des rendez-vous de prospection qualifiés
- » Maîtriser les outils, méthodes, techniques commerciales
- » Mettre en œuvre des plans d'actions
- » Suivre ses ventes pour satisfaire ses clients

## LE PROGRAMME DE LA FORMATION

### 1. Organiser sa prospection

- Connaître les bases de la communication
- Distinguer réalité et ressenti
- Observer et synchroniser
- Utiliser les mêmes mots que son public

### 2. Obtenir des rendez-vous de prospection qualifiés

- Décrypter le non-verbal, attitudes et interprétations
- Poser sa voix, le ton, le rythme (DIVAS)
- Travailler sa posture, ses gestes
- Prendre le temps d'écouter et de faire silence

### 3. Réussir les entretiens prospects en face à face

- Réussir le premier contact
- Questionner pour connaître les besoins et motivations d'achat
- Argumenter pour convaincre
- Conclure positivement l'entretien avec ou sans vente

### 4. Assurer le suivi de sa prospection

- Construire son plan de prospection, de relance et de suivi
- Définir un rythme de prospection

### 5. Bien administrer son secteur

- Gérer la base de données clients
- S'assurer des bons tarifs, de la préparation des commandes, des livraisons
- Suivre les paiements, les litiges, les reliquats de commandes

### 6. Élaborer sa politique de service client et ses outils

- Manager son secteur par objectifs et processus clés
- Contrôler les indicateurs de performance du service client
- Bâtir un prévisionnel
- Utiliser les outils informatiques : CRM (GRC)