



# 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)