



LES FONDAMENTAUX DU COMMERCIAL

" On ne devient homme qu'en se surpassant "
Aristote

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :

A l'issue de la formation, vous serez sera capable de :

- Identifier les clients/prospects cibles prioritaires
- Structurer votre démarche de prospection (contacts, canaux, relances)
- Rédiger et formuler un pitch de présentation
- Développer une posture professionnelle alignée
- Mener un entretien téléphonique sur un ton pro-actif
- Mener un entretien de découverte client structuré
- Ajuster le suivi commercial personnalisé et adapté aux outils existants

Compétences visées

- Construire un ciblage stratégique adapté à son activité
- Créer des supports de prospection personnalisés (pitch, script, messages)
- Développer une posture professionnelle de confiance
- Adapter son discours à son interlocuteur
- Mener un entretien commercial en adoptant une écoute active
- Organiser efficacement le suivi client / prospect dans un outil simple

A QUI S'ADRESSE LA FORMATION :

Au manager

Pré-requis : Etre amenée à développer une activité commerciale ou relation clients

DUREE ET LIEU :

1 journée de 7H, consécutives. La formation peut être dispensée dans les locaux de l'entreprise ou dans une salle dédiée.

TARIF :

700€ HT/journée soit un total de 840 € TTC

METHODES PEDAGOGIQUES :

- Formation animée par Nicole LE GOFF PAUGAM, coach professionnelle, certifiée en coaching et en bilan de compétences, plus de 30 ans d'expérience dans le Management, le Tourisme, la Formation et l'Expérience Clients
- Diagnostic initial des besoins et des pratiques du participant (questionnaire ou entretien)
- Méthodes interactives prenant appui sur les activités et les différents vécus de la stagiaire
- Questionnement et écoute active
- Partage d'expériences
- Alternance d'apports théoriques et de séquences actives avec jeux de rôles et mise en situation
- Co-construction des supports pendant la journée : le participant repart avec ses propres outils (pitch, scripts, fiche de rdv)
- Jeux de rôle personnalisés : simulation d'un appel téléphonique pour prise de rdv, simulation visite client
- Feed-back en continu
- Rédaction d'un plan d'actions

METHODE D'EVALUATION :

- Questionnaire d'entrée avant le début de formation
- Questionnaire oral durant la formation
- Questionnaire d'auto-évaluation en fin de formation
- Plan d'action individuel
- Recueil des objectifs en début de formation et partage des apprentissages au regard des objectifs en fin de formation
- Attestation de formation remise à la fin de la formation
- Questionnaire de satisfaction remise à la fin de la formation

LIVRABLES REMIS AU PARTICIPANT :

- Script de prospection (appel, mail)
- Fiche découverte des besoins
- Pitch commercial personnalisé
- Modèle de tableau de suivi Excel
- Plan d'action

EVALUATION ET VALIDATION :

- Auto-positionnement initial
- Exercices pratiques durant la formation
- Questionnaire post-formation
- Plan d'action
- Attestation de formation



PROGRAMME DE LA FORMATION

LES FONDAMENTAUX DU COMMERCIAL

Mai 09/2025

1) Identifier mes cibles

- Clarifier l'objectif
- Poser les critères de sélection pour cibler sa prospection
- Approche différenciée CLIENT/PROSPECT : construire un profil-type

2) L'appel téléphonique :

- Les fondamentaux de l'appel : Présentation/Objectif/Formalisation/Reformulation/Confirmation
- Le déroulé de l'appel
- Rédiger un message d'approche, un script de phoning personnalisé
- Réponses aux objections

3) Le pitch

- Les règles du pitch

4) La posture de commerciale

- Les règles de base : confirmation du rdv, rappel la veille,
- La posture, le ton, les mots
- Les freins et blocages
- Les limites

5) L'écoute des besoins

- Les conditions de réussite : formalisation en amont du rdv, le lieu, la disponibilité
- Structurer un entretien de découverte client (fiche, questions)
- La carte de visite
- Le remerciement et les engagements pris

6) Le suivi/plan d'actions

- Créer un tableau de suivi
- Définir les actions prioritaires à mettre en œuvre