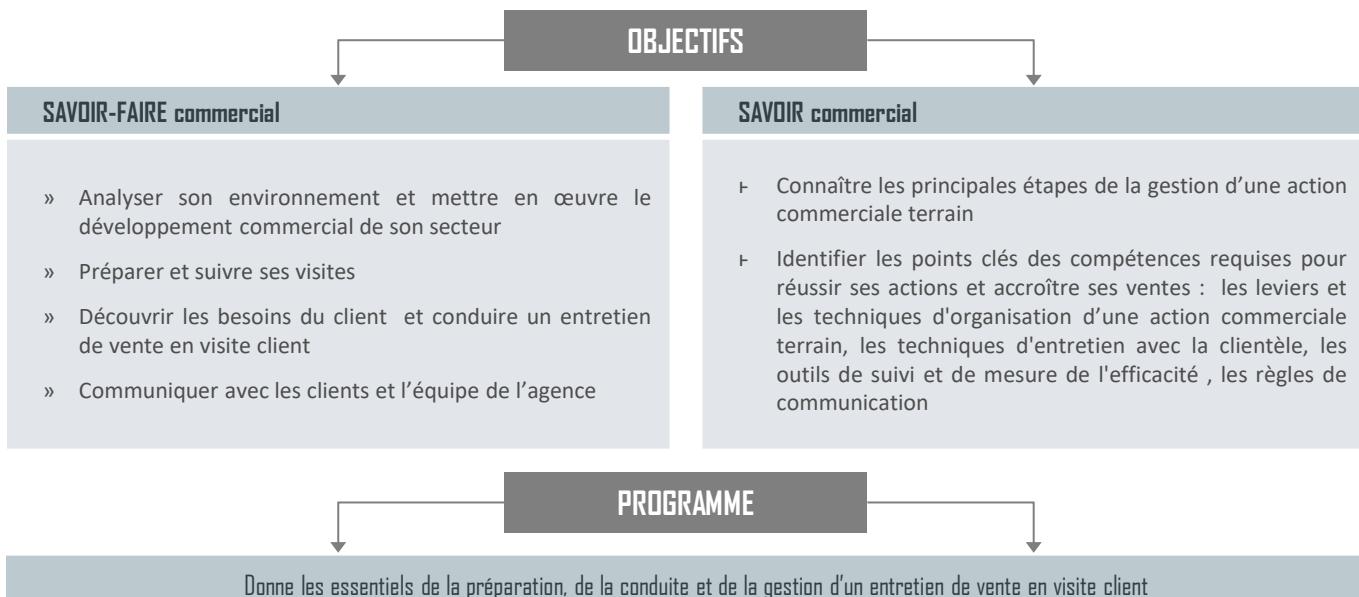


| PUBLIC | PRÉREQUIS | DURÉE | NIVEAU spécialisation I |
|----------------------------|--|---------------------|--|
| Commercial externe / A.T.C | Idéalement, avoir un début d'expérience en négociation | 2 jours / 14 heures | Acquisition / Consolidation des fondamentaux |



L'ANALYSE DU SECTEUR ET LA MESURE DE L'ACTIVITÉ COMMERCIALE

- L'analyse du secteur : potentiel du secteur, concurrence, présence des fournisseurs
 L'analyse du portefeuille clients : potentiel clients, évolutions, risques liés au portefeuille clients
 L'analyse de l'agence : ressources et forces de l'agence : plan de vente, services, plan de stock ...
 La mesure de l'activité commerciale : outils de suivi des résultats du portefeuille-clients : tableaux de bord



LA PRÉPARATION ET LE SUIVI DES VISITES

- La préparation : recueil des infos de l'agence, organisation des tournées, préparation des contacts
 Le suivi des visites : compte-rendu et transmission des infos, mise à jour du fichier clients, contrôle des encours, élaboration de nouvelles propositions, relance des devis, commandes en cours

LA DÉCOUVERTE DES BESOINS ET LA CONDUITE D'UN ENTRETIEN DE VENTE EN VISITE CLIENT

- La prise de contact : les règles et techniques à respecter, les bonnes attitudes
 La découverte des besoins : le questionnement, l'écoute, la reformulation, la validation
 La proposition et l'argumentation de l'offre : l'offre ciblée « Produits et Services », les complémentaires les avantages concurrentiels, le traitement des objections
 La présentation du devis : les étapes et les règles à respecter
 La négociation commerciale : les éléments de la négociation, la défense de la marge
 La conclusion de l'entretien : la prise de commande, la prise de congé



LA COMMUNICATION AVEC LES CLIENTS, LES INTERLOCUTEURS ET L'ÉQUIPE DE L'AGENCE

- Les règles d'or de la communication : les attitudes appropriées à l'instauration d'une relation de confiance (Voix, sourire, écoute, directivité, personnalisation / valorisation)
 Le traitement des situations relationnelles délicates : la découverte des raisons d'un mécontentement... les mots, les gestes et les postures qui désamorcent savoir dire non : s'affirmer dans le respect d'autrui la recherche d'une solution gagnant/gagnant

