

TECHNIQUES DE PROSPECTION COMMERCIALE

Optimiser sa démarche de prospection et développer son portefeuille clients

Ce parcours de formation complet d'une durée de 44 heures (examen de 2 heures inclus) offre un accompagnement complet abordant l'ensemble des aspects de la fonction commerciale.

En partenariat avec le CNAM (Conservatoire des Arts et des Métiers) ce parcours permet de valider l'unité d'enseignement ACD003.

>> Pour qui ?

Toute personne devant réaliser une démarche de prospection et des rendez-vous commerciaux.

>> Pré-requis ?

Aucun prérequis n'est nécessaire pour suivre ce parcours.

La préparation prime l'action

Préparer sa démarche de prospection commerciale et son pilotage.

Pour quels résultats :

- Analyser son portefeuille clients
- Identifier ses cibles prioritaires et secondaires
- Construire son fichier prospects
- Construire son plan d'actions commerciales
- Etudier ses futurs interlocuteurs pour mieux anticiper

>> Programme :

Analyser l'existant

Qui sont mes clients ? quelle taille ? secteur ? zone de chalandise ?

Analyse du panier moyen en lien avec les différentes typologies clients

Etude des taux de conversion et du cycle décisionnel

Construire son fichier

Identification des moyens pour construire un fichier prospects pertinent

Identifier les informations prioritaires à recueillir

Segmenter et entretenir sa base de données

Durée de vie moyenne d'une base de données

Analyse des différents moyens et actions à mettre en œuvre pour en garantir le maintien

Les différents moyens de segmentation d'une base de données

Segmenter pour mieux cibler

Etablir son plan de prospection

Définir sa cible et les actions à mener en lien avec les analyses précédentes

Planifier ses actions

Positionner ses indicateurs de performance



LE SENS
DE L'HUMAIN

38 rue Bouquet
76108 ROUEN Cedex 1
Tél : 02 32 10 59 20
E mail : contact@vakom.fr
Web : www.vakom.fr

SAS au capital de 82 000 euros
RCS Rouen 438 715 252
SIRET 438 715 252 00013
Code APE : 7022 Z
TVA Intracommunautaire : FR 07 438 715 252
Déclaration d'activité enregistrée sous
le N° 23 76 036 48 76*

Etudier ses interlocuteurs pour mieux anticiper

Découverte et appropriation des différents moyens de recherche

Canaux digitaux : les incontournables

PHONING : optimiser ses prises de rendez-vous par téléphone et ses relances téléphoniques

Maîtriser la prospection téléphonique.

>> Pour quels résultats :

- Identifier les éléments clés de la relation à distance
- Franchir les barrages
- Mener un entretien téléphonique de prospection et/ou de relance
- Convertir ses essais en réussite
- Construire un argumentaire d'appel en adéquation avec l'objectif initial

>> Programme :

Maitriser les spécificités de la communication téléphonique

Adaptation de sa posture pour mieux entrer en relation

Impact de son environnement sur ses résultats

Présentation par téléphone : 20 secondes pour séduire

Organisation de ses appels pour gagner en efficacité (préparation, fichier, objectifs, renseignements ...)

Franchir les barrages : clés du succès de l'appel sortant

Les bonnes pratiques du premier appel

Implication des relations intermédiaires

Si la porte est fermée ... passer par la fenêtre

Convaincre ses interlocuteurs : susciter l'intérêt

Identification et mise en avant des intérêts de l'interlocuteur

Les éléments clés pour convaincre

Proposition : au bon moment avec les bons mots

Engagement de l'interlocuteur dans les prochaines étapes

Construire un argumentaire : cadrer pour optimiser

Les 4 temps de l'appel sortant

Identification des freins préalables et des réponses à apporter

Schématisation de plusieurs scénarii : oui / non

Formalisation de l'argumentaire

Analyser ses performances

Réussites et échecs : levier de progrès



**LE SENS
DE L'HUMAIN**

38 rue Bouquet
76108 ROUEN Cedex 1
Tél : 02 32 10 59 20
E mail : contact@vakom.fr
Web : www.vakom.fr

SAS au capital de 82 000 euros
RCS Rouen 438 715 252
SIRET 438 715 252 00013
Code APE : 7022 Z
TVA Intracommunautaire : FR 07 438 715 252
Déclaration d'activité enregistrée sous
le N° 23 76 036 48 76*

Maîtriser la prospection écrite

Susciter l'intérêt par l'écrit.

>> Pour quels résultats :

- Identifier les objectifs et les différents canaux de prospection écrite
- Identifier les différents codes de rédaction selon le canal
- Rédiger pour le web
- Construire une campagne de communication écrite
- Planifier ses actions selon les canaux

>> Programme :

Identifier les objectifs et les différents canaux de prospection écrite

Faire le lien entre objectifs de prospection et canaux de communication

Avantages et inconvénients de chaque canal off et online

Identifier les codes de rédaction selon le canal

Les spécificités de la rédaction pour le canal numérique : site, réseaux sociaux ...

Optimiser ses contenus pour le web

Identifier et mettre en œuvre les bonnes pratiques de la communication hors ligne

Construire une campagne de communication écrite

Formaliser son offre et mettre en avant sa valeur ajoutée

Adapter son contenu au canal et objectif



LE SENS
DE L'HUMAIN

38 rue Bouquet
76108 ROUEN Cedex 1
Tél : 02 32 10 59 20
E mail : contact@vakom.fr
Web : www.vakom.fr

SAS au capital de 82 000 euros
RCS Rouen 438 715 252
SIRET 438 715 252 00013
Code APE : 7022 Z
TVA Intracommunautaire : FR 07 438
715 252
Déclaration d'activité enregistrée sous
le N° 23 76 036 48 76*

Accélérer sa démarche de prospection avec les réseaux sociaux : Prospection digitale

Optimiser sa prospection.

>> Pour quels résultats ?

Acquérir la connaissance et les techniques nécessaires pour gérer et déployer une démarche commerciale numérique :

- Créer son identité numérique professionnelle
- Utiliser les réseaux sociaux comme levier de performance commerciale
- Identifier sa cible et les moyens de communication
- Créer son réseau et prendre contact efficacement
- Transformer son réseau virtuel en prospect
- Protéger ses données

>> Programme :

- Présentation :
 - Découverte de l'environnement digital dans un cadre professionnel
 - Usages et objectifs des réseaux sociaux dans une démarche commerciale
- Professionnaliser sa démarche :
 - Créer sa carte d'identité numérique : professionnaliser son profil
 - Trouver sa cible : annuaires, pages entreprises, communautés ...
 - Exploiter les groupes / communautés et comprendre leur utilité
 - Faire sa veille
- Passer de la relation virtuelle à la prospection :
 - Transformer son réseau en prospect
 - Prendre contact avec son réseau
 - Utiliser les demandes de contacts et messages privés
- Exploiter son réseau pour augmenter la portée de ses actions
- Tour d'horizon des fonctionnalités de LinkedIn



LE SENS
DE L'HUMAIN

38 rue Bouquet
76108 ROUEN Cedex 1
Tél : 02 32 10 59 20
E mail : contact@vakom.fr
Web : www.vakom.fr

SAS au capital de 82 000 euros
RCS Rouen 438 715 252
SIRET 438 715 252 00013
Code APE : 7022 Z
TVA Intracommunautaire : FR 07 438 715 252
Déclaration d'activité enregistrée sous
le N° 23 76 036 48 76*

Le savoir-être du prospecteur

Adapter sa posture pour convaincre

>> Pour quels résultats ?

- Identifier l'impact de sa posture dans ses relations
- Optimiser ses prises de contact
- Construire une présentation efficace
- Ecouter activement ses interlocuteurs
- Analyser pour progresser

>> Programme :

Identifier l'impact de sa posture dans ses relations

Prendre conscience de sa propre posture et l'impact dans ses relations

Adapter sa posture à l'environnement et l'interlocuteur

Passer de l'écoute à l'écoute active

Qu'est-ce que l'écoute active

Avantages et bonnes pratiques de l'écoute active



**LE SENS
DE L'HUMAIN**

38 rue Bouquet
76108 ROUEN Cedex 1
Tél : 02 32 10 59 20
E mail : contact@vakom.fr
Web : www.vakom.fr

SAS au capital de 82 000 euros
RCS Rouen 438 715 252
SIRET 438 715 252 00013
Code APE : 7022 Z
TVA Intracommunautaire : FR 07 438
715 252
Déclaration d'activité enregistrée sous
le N° 23 76 036 48 76*

Tous vendeurs et toi ?

Maitriser la prospection physique

>> Pour quels résultats ?

- Utiliser les techniques de vente
- Déetecter et révéler les besoin clients
- Faire face et traiter efficacement les objections
- Passer de la technique aux bénéfices clients
- Conclure sa vente et engager son client

>> Programme :

Les 3 temps de l'entretien de vente

Les 3 temps de l'entretien

Les différentes phases qui composent ses temps

Les postures à adapter en fonction des différentes phases de l'entretien

Se présenter : Dynamiser son discours

Comment susciter l'intérêt de votre interlocuteur ?

Comment positionner son organisation sur son marché ?

L'adaptation de sa présentation selon les objectifs de l'entretien

5 minutes ou 30 secondes ?

Les informations prioritaires et superflues

La durée idéale selon le contexte de l'entretien

Découverte : Révéler les besoins de mon client

Les informations à recueillir selon ses produits / services

Les méthodes de questionnement

Les différentes motivations d'achats des clients

Les freins et objections potentiels

Argumenter : De l'argumentaire standard vers l'argumentaire client

L'argumentation au bon moment avec les bons mots et la bonne offre

Clé du succès : La transformation des caractéristiques techniques en avantages clients

Liens entre argumentation et informations recueillies

Objection : Du blocage à l'opportunité

Objections courantes : comment y faire face ?

Les différentes typologies d'objections

Les opportunités à saisir dans le traitement des objections

Prix : Savoir parler d'argent

Lever ses propres freins liés au prix

Les techniques de présentation du prix

Conclure : Engager pour vendre plus et mieux

Les méthodes efficaces pour conclure sa vente

L'engagement client et les prochaines étapes

Suivi : Tenir ses engagements et analyser ses performances



LE SENS
DE L'HUMAIN

38 rue Bouquet
76108 ROUEN Cedex 1
Tél : 02 32 10 59 20
E mail : contact@vakom.fr
Web : www.vakom.fr

SAS au capital de 82 000 euros
RCS Rouen 438 715 252
SIRET 438 715 252 00013
Code APE : 7022 Z
TVA Intracommunautaire : FR 07 438 715 252
Déclaration d'activité enregistrée sous
le N° 23 76 036 48 76*

L'analyse de l'entretien pour améliorer en continu ses performances
Réussites et échecs : leviers de progrès
La planification de ses prochaines actions

>> Méthodes pédagogiques utilisées :

Formation ludique basée sur de nombreux ateliers de travail.

>> Modalités de suivi des résultats

Questionnaire d'auto positionnement avant / après. Quizz des connaissances.
2 heures d'examen d'évaluation des compétences en présentiel (dans les locaux du CNAM)

Les « Plus » de cette formation :

Formation complète, alternant théorie et pratique avec des exercices / travaux à mettre en œuvre durant les intersessions.

>>Format :

44 heures (examen inclus).

>> Lieu :

VAKOM, 38 rue Bouquet à Rouen.

>> Tarif interentreprises :

3290 € HT

>> Calendrier :

Le Savoir être du prospecteur : 10 septembre

Tous vendeurs et toi ? : 24 et 25 septembre

Phoning : optimiser ses prises de rendez-vous par téléphone et ses relances téléphoniques : 8 octobre

Accélérer sa démarche de prospection avec les réseaux sociaux : Prospection digitale 24 octobre

La préparation prime l'action et Maîtriser la prospection écrite : 5 novembre



LE SENS
DE L'HUMAIN

38 rue Bouquet
76108 ROUEN Cedex 1
Tél : 02 32 10 59 20
E mail : contact@vakom.fr
Web : www.vakom.fr

SAS au capital de 82 000 euros
RCS Rouen 438 715 252
SIRET 438 715 252 00013
Code APE : 7022 Z
TVA Intracommunautaire : FR 07 438
715 252
Déclaration d'activité enregistrée sous
le N° 23 76 036 48 76*