



## **Public**

Toute personne ayant une activité commerciale avec ou sans expérience, en BtoC ou BtoB.

Toute personne désireuse d'apprendre les techniques de vente et de négociation

## **Objectifs pédagogiques**

Faire monter en compétence toute personne qui a besoin d'intéresser un public à des services ou des produits afin d'obtenir le maximum de ventes ou qui a besoin de négocier

12 Modules de formation pour développer les savoir être et savoir faire clés sur la vente :

- Bien communiquer pour bien vendre
- Présentez votre offre en public à l'oral avec un bon impact
- Adoptez les bons savoir-être pour performer dans la vente
- Découvrir les besoins du client
- Argumenter convaincre
- Rédiger votre proposition commerciale
- Conclure efficacement vos ventes
- Suivre ses clients et obtenir des recommandations

## **Pré requis**

Usage familier des outils informatiques et des logiciels de bureautique et des outils en ligne (Windows, Word, Google drive...). Connexion internet haut débit.

## **Moyens pédagogiques**

Le contenu des modules en lignes découle d'une expérience de 27 ans en formation en vente et négociation d'un expert (Tristan Ebel), lui-même s'appuyant sur les méthodes et process des meilleurs auteurs sur les techniques de vente.

## **Moyens techniques**

Mise à disposition d'une plateforme elearning accessible 24H/24, au top de ce qui existe avec des modules en ligne attractifs, interactifs et fun à base de vidéos et d'exercices graphiques animés. L'apprenant fait les modules à son rythme, sachant que chaque activité pédagogique dure entre 2mn et 7mn. L'apprenant peut faire des sessions courtes (10mn à 20mn) ou longues (1H à 2h) comme il le souhaite et selon son emploi du temps. Le parcours de formation suit une logique pédagogique mais l'apprenant peut aller à n'importe quelle activité dans n'importe module et refaire autant qu'il le désire chaque activité.

Tous les modules démarrent par une auto-évaluation et se terminent par un mini-examen et une pratique que l'apprenant doit réaliser et rédiger.

## **Durée :**

18 heures de formation

## **Certification :**

Cette formation, éligible au CPF est rattachée à la certification : *Intégrer la démarche conseil dans le processus de vente* : <https://certificationprofessionnelle.fr/recherche/rs/5970> Pour obtenir la certification après avoir fait la formations, cela suppose de se préparer et de passer un examen.



## **Parcours de formation de 12 modules (Environ 18h)**

### **Bien communiquer pour bien vendre**

- Les différents profils des clients selon la méthode DISC
- Savoir créer une très bonne relation avec un prospect challenging, enthousiaste, réservé ou analytique
- Concevoir un pitch efficace pour se présenter et créer l'intérêt

### **Présentez votre offre en public à l'oral avec un bon impact**

- Racontez votre histoire (utiliser le stroytelling pour intéresser)
- Améliorez vos présentations (powerpoint)
- Créez des effets pour captiver votre audience

### **Les bons savoir-être pour performer dans la vente**

- L'ADN du conseiller commercial
- Donner du sens à son rôle de conseiller
- Inspirer confiance aux prospects
- Utiliser les valeurs de l'entreprise pour valoriser son discours
- Prendre du recul en toute situation

### **La découverte des besoins du client**

- Bien connaître le client et sa situation.
- Découvrir les besoins et "douleurs" du client.
- Identifier les conséquences du ou des problèmes soulevés.
- Faire dire au client les bénéfices que pourrait avoir la solution envisagée.

### **Argumenter et convaincre**

- Tourner l'objection du client à son avantage
- Amener le prospect à considérer que son objection ne tient pas
- Pointer ses contradictions
- Démonter l'objection du prospect par un raisonnement cartésien
- S'appuyer sur des arguments d'autorité
- Utiliser des faits établis pour l'amener à changer de point de vue

### **Rédiger votre proposition commerciale**

- Présenter des besoins du client plutôt que de parler de vous
- Répondre précisément aux besoins du client
- Mettre en avant des offres additionnelles
- les règles d'or d'une proposition commerciale efficace

### **Conclure ses ventes avec succès**

- Présentation des 3 techniques de conclusion
- Demander au prospect de s'engager dans l'instant
- Parler de « l'après » avec le prospect
- Parler de la promotion exceptionnelle pour un engagement immédiat

### **Suivre ses clients et obtenir des recommandations**

- Savoir quand et comment suivre vos clients



- Obtenir des recommandations au bon moment

### **Préparer à fond sa négociation**

- La grille de négociation de Perrotin
- Comprendre le processus d'achat
- Découvrir la ZOPA (ZOne Potentielle d'Accord)
- Préparer son plan de négociation
- Analyser la dominance
- Préparer des solutions de repli si blocage

### **Rééquilibrer les rapports de force**

- Comprendre la conduite du changement
- Identifier la couleur DISC de la partie adverse
- Rééquilibrer les rapports de force avec l'art de la guerre
- Gérer l'interculturel en négociation

### **Maîtriser les fondamentaux de la négociation**

- Bien démarrer une négociation
- Découvrir les positions "non négociables"
- Découvrir les "négociables"
- Reconnaître les "concessions"
- Négocier avec aisance
- Respecter Le protocole en négociation

### **Gérer les tactiques en négociation.**

- Comprendre et identifier les tactiques
- Déjouer les 10 tactiques les plus mortelles
- Bien gérer Le Temps, règle d'or n°1
- Bien gérer le closing, règle d'or N°2
- Bien gérer Le dernier "NON", règle d'or n°3

## **Description détaillée des 12 modules**

### **1 Bien communiquer pour bien vendre**

La qualité de votre communication est très importante. Et peu importe les process que vous allez apprendre vous devez adapter votre communication en fonction de votre interlocuteur.

Vidéo d'introduction

Auto évaluation sur vente (Début)

Vidéo : Conduire le changement pour réussir a vendre

Exercice animé : Conduisez le changement

Synthèse : Savoir conduire le changement

Vidéo de présentation du DISC

Exercice animé : Identifiez les couleurs de vos interlocuteurs

Bien communiquer avec un rouge (DISC)



Bien communiquer avec un jaune (DISC)  
Bien communiquer avec un vert (DISC)  
Bien communiquer avec un bleu (DISC)  
Exercice animé : Adaptez-vous aux couleurs de vos interlocuteurs  
Synthèse : Vendre avec les couleurs  
Vidéo : Le pitch  
Synthèse : Le pitch  
Pratique : Se préparer à vendre  
Mini-examen : Bien communiquer

### **2 Parler et présentez votre offre en public avec un bon impact**

Votre auto-évaluation sur Créer une histoire (Début)  
Vidéo : Comment créer votre histoire ?  
Synthèse : Créer une histoire  
Exercice animé : Raconter une histoire - Ordonnez  
Exercice animé : Identifier le plan de l'histoire  
Exercice animé : Créer son histoire  
Exercice animé : Adapter vos slides à votre histoire  
Pratique : Créez une histoire  
Mini Exam : Raconter une histoire  
Votre auto-évaluation sur Créer une histoire (Fin)  
Votre auto-évaluation sur Passer du mode présentation au mode histoire (Début)  
Vidéo : Améliorez vos présentations  
Synthèse : Optimiser vos slides  
Exercice animé : S'inspirer de Steve Jobs pour sa présentation  
Pratique : Modifiez votre présentation  
Mini exam : Passer du mode présentation au mode histoire  
Votre auto-évaluation sur Passer du mode présentation au mode histoire (Fin)  
Votre auto-évaluation sur Placer le regard et varier le rythme (Début)  
Vidéo : Regard & Rythme  
Synthèse : Regards & rythmes  
Exercice animé : Varier Regard et Rythme  
Pratique : Présentation concrète  
Mini exam : Regard & rythmes  
Votre auto-évaluation sur Placer le regard et varier le rythme (Fin)  
Votre auto-évaluation sur Créer plus d'impact avec des effets (Début)  
Vidéo : Création des effets  
Synthèse : Créer des effets  
Exercice animé : Savoir utiliser les effets  
Exercice animé : Varier les effets  
Exercice animé : Dynamiser son histoire avec des effets  
Synthèse : Travailler votre gestuelle  
Exercice animé : Travailler votre gestuelle  
Mini exam : Créer des effets  
Votre auto-évaluation sur Créer plus d'impact avec des effets (Fin)



### **3 Leadership : Adoptez les bons savoir-être pour performer dans la vente**

Un bon vendeur inspire la confiance, le respect... Bref vous devez développer votre leadership et suivre des principes fondamentaux pour réussir à obtenir la confiance.

Vidéo : Leadership

Vidéo TED Simon Sinek : Comment les grands leaders inspirent l'action.

Exercice animé : Développez votre vision avec Simon Sinek

Vidéo : Confiance en soi

Exercice animé : Vendez en pleine confiance

Vidéo : Les valeurs

Exercice animé : Des valeurs pour vendre

Vidéo : La responsabilité

Exercice animé : Agissez en personne morale

Vidéo : La légitimité

Exercice animé : Soyez légitime dans votre fonction

Vidéo : Persévérance

Vidéo : L'autorité

Vidéo : L'exemplarité

Vidéo : 01:57

Synthèse : Le leadership

Pratique : Travaillez votre leadership

Mini-examen : Leadership

### **4 Découvrir les besoins du client**

S'intéresser d'abord aux besoins du client avant de débiter ses arguments est fondamental. Un bon vendeur sait avant tout questionner et écouter, plutôt que "bien parler".

Vidéo : La découverte des besoins du clients avec le SPIN - 1 Situation

Vidéo : La découverte des besoins du clients avec le SPIN - 2 Problème

Vidéo : La découverte des besoins du clients avec le SPIN - 3 Implication

Vidéo : La découverte des besoins du clients avec le SPIN - 4 Gain

Exercice animé : Découvrir les besoins du client avec le SPIN

Exercice animé : Jeu : S, P, I ou N ?

Exercice animé : Jeu complémentaire : S, P, I ou N ?

Synthèse : Réussir sa phase découverte

Pratique : Pratique : Réussir vos découvertes avec le SPIN

Mini-examen : Les besoins du client

### **5 Argumenter et convaincre**

Qu'est ce qui fait la différence entre un bon vendeur, formé aux meilleures techniques et un autre, au-delà de ce qu'on a déjà vu ? L'aptitude à tout ramener aux désirs, aux besoins et aux bénéfices clients...

Vidéo : Argumentation CAB : Caractéristiques/Avantages/Bénéfices (SONCASE) 1 Intro

Exercice animé : Caractéristique technique, avantage ou bénéfice

Vidéo : Argumentation CAB : Caractéristiques/Avantages/Bénéfices (SONCASE) 2 Sécurité

Vidéo : Argumentation CAB : Caractéristiques/Avantages/Bénéfices (SONCASE) 3 Orgueil

Vidéo : Argumentation CAB : Caractéristiques/Avantages/Bénéfices (SONCASE) 4 Nouveauté

Vidéo : Argumentation CAB : Caractéristiques/Avantages/Bénéfices (SONCASE) 5 Confort

Vidéo : Argumentation CAB : Caractéristiques/Avantages/Bénéfices (SONCASE) 6 Argent



Vidéo : Argumentation CAB : Caractéristiques/Avantages/Bénéfices (SONCASE) 7 Sympathie

Vidéo : Argumentation CAB : Caractéristiques/Avantages/Bénéfices (SONCASE) 8 Ecologie

Exercice animé : Trouver la bonne motivation d'achat SONCASE

Synthèse : Argumenter avec succès

Pratique : Argumentez avec le CAB/SONCASE

Vidéo : La technique AQRV

Exercice animé : Préparer ses réponses aux objections

Pratique : Traiter les objections avec le AQRV

Vidéo : Traiter les objections avec 7 principes : Intro 0

Vidéo : Traiter les objections avec 7 principes : 1 La métaphore favorable

Vidéo : Traiter les objections avec 7 principes : 2 Eluder les parties difficiles

Vidéo : Traiter les objections avec 7 principes : 3 Pointer les contradictions

Vidéo : Traiter les objections avec 7 principes : 4 Le Syllogisme

Vidéo : Traiter les objections avec 7 principes : 5 L'argument d'autorité

Vidéo : Traiter les objections avec 7 principes : 6 Dissocier la théorie de la pratique

Vidéo : Traiter les objections avec 7 principes : 7 Les faits établis

Exercice animé : Traiter les objections avec Schopenhauer

Synthèse : Traiter les objections

Mini-examen : Convaincre

### **6 Rédiger votre proposition commerciale**

Auto évaluation proposition commerciale

Vidéo : Rédiger votre proposition commerciale

Synthèse : Proposition commerciale

Vidéo : Erreurs dans la proposition commerciale

Synthèse : La vente additionnelle

Exercice animé : La vente additionnelle

Exercice animé : La vente additionnelle bis

Mini-examen : Vente additionnelle

Vidéo : Taille de votre proposition commerciale

Exercice animé : Rédiger des propositions commerciales efficaces

Pratique : Votre proposition commerciale

Mini-examen : Proposition commerciale

### **7 Conclure efficacement les ventes**

Conclure rapidement des ventes, sans ajouter du temps inutile est enfin l'apanage des pros. Voici ce que vous devez savoir-faire à ce propos.

Vidéo : Conclusion des ventes 1-L'approche directe

Vidéo : Conclusion des ventes 2-Court circuiter la signature

Vidéo : Conclusion des ventes 3-L'offre qui se termine maintenant

Exercice animé : Conclure ses affaires avec succès

Vidéo : 3 techniques liées à la négociation

Vidéo : Règle d'or N°1 : Le Temps

Exercice animé : Tactique du Temps

Vidéo : Règle d'or N°2 : Bien gérer le closing

Exercice animé : Tactique du Closing

Vidéo : Règle d'or N°3 : Le dernier NON

Exercice animé : Tactique du NON



Synthèse : Les techniques de conclusion

Pratique sur la conclusion de la vente

Mini-examen : Conclure

### **8 Suivre vos clients et obtenir des recommandations**

Auto évaluation suivi et recommandations

Vidéo : Le suivi client

Vidéo : Obtenir des recommandations

Exercice animé : Solliciter des recommandations actives

Vidéo : Comment suivre vos clients sur le long terme

Exercice animé : Appliquer une routine pour suivre ses clients

Vidéo : Erreurs dans le suivi clients

Vidéo : Gérer les insatisfactions du client

Synthèse : Suivre ses clients

Exercice animé : Suivre ses clients BtoB

Pratique : Votre suivi clients

Mini-examen : Suivi client

Auto évaluation fin de formation

### **9 Préparer à fond sa négociation**

Auto évaluation sur Préparer ses négociations (Début)

Vidéo : Introduction - Perrotin, grille de négociation

Synthèse : Comprendre les enjeux de la négociation

Exercice animé : Comprendre les enjeux de la négociation.

Vidéo : Cahier des charges de l'acheteur

Exercice animé : Le processus d'achat.

Vidéo : La grille des acheteurs

Synthèse : Comprendre le processus d'achat

Exercice animé : Comprendre le processus d'achat.

Vidéo : Analyse de la dominance

Synthèse : Analyser la dominance dans la négociation.

Exercice animé : Analyse de la dominance.

Vidéo : Vérifier s'il y a ZOPA (ZOne Possible

d'Accord) Synthèse : Utiliser la ZOPA pour bien négocier

Exercice animé : Utiliser la ZOne Possible d'Accord (ZOPA).

Vidéo : Miller et Heiman

Synthèse : Utiliser la blue sheet de Miller et Heiman

Vidéo : Fixer ce qui est Négociable = 1,2,3

Synthèse : Préparer ses 1,2,3.

Vidéo : Equilibrez les 1 et les 3

Exercice animé : Préparer ses 1, 2, 3.

Vidéo : Exemple Tableau 1 & 2

Vidéo : Valorisez votre prix de départ

Vidéo : Préparez vos paliers

Synthèse : Anticiper les 1.2.3 de l'autre

Exercice animé : Anticiper les 1, 2 et 3 de la partie adverse.

Vidéo : Erreurs 3-1 - Valorisation des cadeaux

Vidéo : Erreurs 3-1 inversés



Vidéo : Blocage : Solution de repli  
Synthèse : Préparer des solutions de repli  
Exercice animé : Préparer vos solutions de repli.  
Vidéo : Collaboratif - Je Gagne/Tu Gagnes  
Synthèse : Créer des négociations Gagnant-Gagnant  
Vidéo : Démo 1 contre 1  
Vidéo : Compromis  
Vidéo : Je perds - Tu gagnes  
Exercice animé : Créer des négociations Gagnant - Gagnant  
Vidéo : Anticiper les attaques  
Synthèse : Préparer des réponses aux attaques  
Exercice animé : Préparer les réponses aux attaques de la partie adverse  
Vidéo : Négocier d'abord en interne  
Synthèse : Boîte à outils sur Bien préparer ses négociations  
Pratique : Préparation à la négociation  
Mini Examen sur Préparer ses négociations  
Auto évaluation de fin de partie sur Préparer ses négociations (Fin)

### **10 Rééquilibrer les rapports de force**

Votre auto évaluation sur la Conduite du changement  
Vidéo : Gérer les changements.  
Vidéo : Conduite du changement : QUI A PIQUE MON FROMAGE ?  
? Synthèse : Conduire le changement en négociation  
Exercice animé : Conduire le changement en négociation  
Exercice animé : Changement - Qui a piqué mon fromage ?  
Auto-évaluation : Rééquilibrer les rapports de force avec les couleurs  
Vidéo explicative sur le DISC et la négociation avec les couleurs.  
Vidéo : Exercez-vous à reconnaître les couleurs.  
Synthèse : Négocier avec les couleurs  
Exercice animé : Identifier les couleurs de ses interlocuteurs  
Exercice animé : Rééquilibrer les rapports de force avec les couleurs  
Mini exam : Couleurs DISC  
Auto-évaluation : Rééquilibrer les rapports de force avec l'art de la guerre  
Synthèse : Adopter le bon savoir être pour bien négocier  
Vidéo : Rééquilibrer le rapport n°1  
Vidéo : Rééquilibrer le rapport n°2  
Vidéo : Rééquilibrer le rapport n°3  
Vidéo : Rééquilibrer le rapport n°4  
Vidéo : Rééquilibrer le rapport n°5  
Vidéo : Rééquilibrer le rapport n°6  
Synthèse : Rééquilibrer les rapports de force avec l'Art de la Guerre  
Exercice animé : Rééquilibrer les rapports de force avec l'art de la guerre  
Exercice animé : Négocier en pleine confiance  
Exercice animé : Négocier en personne morale  
Vidéo : Interculturel - Introduction  
Vidéo : Interculturel 1-6  
Exercice animé : Dimension 1 - Gérer l'interculturel avec les six dimensions d'Hofstede  
Vidéo : Interculturel 2-6



Exercice animé : Dimension 2 - Gérer l'interculturel avec les six dimensions d'Hofstede

Vidéo : Interculturel 3-6

Exercice animé : Dimension 3 - Gérer l'interculturel avec les six dimensions d'Hofstede

Vidéo : Interculturel 4-6

Exercice animé : Dimension 4 - Gérer l'interculturel avec les six dimensions d'Hofstede

Vidéo : Interculturel 5-6

Exercice animé : Dimension 5 - Gérer l'interculturel avec les six dimensions d'Hofstede

Vidéo : Interculturel 6-6

Exercice animé : Dimension 6 - Gérer l'interculturel avec les six dimensions d'Hofstede

Synthèse : Gérer l'interculturel avec les six dimensions de Hofstede

Exercice animé : Interculturel

Synthèse : Boîte à outils - Rééquilibrer les rapports de force

Pratique : Rééquilibrer les rapports de force

Examen fin de partie : Rééquilibrer les rapports de force.

Votre auto évaluation de fin de partie sur la Conduite du changement

Votre auto-évaluation de fin de partie sur les Couleurs

Votre auto-évaluation de fin de partie sur l'Art de la guerre (Fin)

### **11 Maîtriser les fondamentaux de la négociation**

Auto-évaluation : Les fondamentaux de la négociation

Vidéo : Comment démarrer une négociation ?

Vidéo : Découvrir les positions 1

Vidéo : Reconnaître les 2

Vidéo : Reconnaître les 3

Synthèse : Négocier avec aisance

Exercice animé : Négocier avec aisance

Vidéo : Le protocole en négociation

Vidéo : Exemple de protocole pas respecté

Synthèse : Eviter les erreurs de négociation

Exercice animé ; Eviter les erreurs de négociation

Vidéo : BONUS Exemple de négociation coté achats

Vidéo : BONUS Exemple de négociation coté vente

Vidéo : BONUS Anecdote 1

Vidéo : BONUS Anecdote 2

Synthèse : Boîte à outils pour Bien négocier

Pratique : Parvenir à négocier facilement

Examen fin de partie : Maîtriser les fondamentaux de la négociation.

Votre auto-évaluation de fin de partie sur Les fondamentaux

### **12 Gérer les tactiques en négociation.**

Auto évaluation : Gérer les tactiques utilisées en négociation

Vidéo : Compréhension des tactiques

Vidéo : Tactique n°1- Le Fait accompli

Exercice animé : Tactique de la Mise devant le fait accompli

Vidéo : Tactique n°2 - Le Butoir

Exercice animé : Tactique du Butoir

Vidéo : Tactique n°3 - Le Joker

Exercice animé : Tactique du Joker



Vidéo : Tactique n°4 - Le Bon et le Méchant

Exercice animé : Tactique du Bon et du Méchant

Vidéo : Tactique n°5 - Le Faux acquis

Exercice animé : Tactique du faux acquis

Vidéo : Tactique n°6 - Le Changement de niveau

Exercice animé : Tactique du Changement de niveau

Vidéo : Tactique n°7 - Le Bilan

Exercice animé : Tactique du Bilan

Vidéo : Tactique n°8 - La Carotte

Exercice animé : Tactique de la Carotte

Vidéo : Tactique n°9 - La Chinoise

Exercice animé : Tactique de la Chinoise

Vidéo : Tactique n°10 - Le Temps, règle d'or n°1

Exercice animé : Tactique du Temps

Vidéo : Tactique n°11 - Bien gérer le closing, règle d'or N°2

Exercice animé : Tactique du Closing

Vidéo : Tactique n°12 - Le dernier NON, règle d'or n°3

Exercice animé : Tactique du NON

Vidéo : Gérer les tactiques

Synthèse : Identifier les tactiques de négociation

Exercice animé : Identifiez les tactiques rapidement

Synthèse : Déjouer les tactiques de négociation

Exercice animé : Déjouer les tactiques de négociation

Synthèse : Boîte à outils - Déjouer les tactiques de négociation

Pratique : Déjouer les tactiques

Examen fin de module sur Gérer les tactiques en négociation

Auto évaluation de fin de module sur Gérer les tactiques utilisées en négociation