

Aptitude commerciale pour CSM, consultants et chefs de projet

Formation de 2 jours, avec 60% de pratique, destinée aux CSM, consultant(e)s, formateurs(trices), chefs de projet dans une entreprise du numérique. Cette formation vous permettra de développer vos relations en adoptant une attitude commerciale.

Durée: 14.00 heures (2.00 jours)

Avis clients : Satisfaction à chaud : 4,8/5 (5 avis)

Satisfaction à froid : 5/5 (1 avis)

Profils des stagiaires

- Consultant(e)s, formateurs(trices), Chefs de projet dans une entreprise du numérique

Prérequis

- Avoir un rôle clé dans la relation avec les clients en amont ou en aval de la vente principale

Objectifs pédagogiques

- Compréhension du Business Model éditeur de logiciels
- Gestion des relations client
- Identification des opportunités commerciales
- Compréhension du cycle de vente, négociation et gestion des objections
- Augmentation des revenus
- Optimisation des marges de projet
- Fidélisation des clients

Contenu de la formation

- Avant la formation, entretien téléphonique avec un responsable ou participant pour
 - Comprendre le contexte
 - Adapter les objectifs de la formation
 - Prévoir les cas pratiques
- Positionnement et proposition de valeur d'une offre logicielle
 - Problématiques clients
 - Besoins, attentes et comportement d'achat vis à vis d'un logiciel ou service numérique
 - Concurrence et Substitution
 - Proposition de valeur
 - Exercice pratique : Exprimer la proposition de valeur de vos offres
- Les services d'une offre éditeur
 - Types de service délivrés par un éditeur de logiciels
 - Valeurs des services
 - Attentes vis à vis des différents types de service

Date de mise à jour du programme : 13/01/2025

ROUTE TO BUSINESS

574 chemin de Wette Fays

69300 Caluire-et-Cuire

Email: anaissoragna@route2business.fr

Tel: +33478725264



- Présenter un service
- Ecoute active pour mieux communiquer
 - Savoir-être et empathie
 - Comprendre les bases de l'écoute active
 - Base PNL
 - SONCAS
 - Différences entre demande, problème et besoin
 - Questionner et influencer avec intégrité
 - Exercice Pratique : Simulation de situation professionnelle d'écoute dans votre contexte
- Satisfaction clients
 - Qualité attendues et qualité perçue
 - L'adoption d'un logiciel
 - Détecter une insatisfaction
 - Evaluer la satisfaction sur un logiciel
 - Evaluer la satisfaction sur un service
 - Exercice Pratique : Rédiger un questionnaire de satisfaction dans votre contexte
- Proposer de nouveaux services
 - Détecter de nouveaux besoins
 - Les étapes de la vente de services ou de logiciels - Découverte - Qualification - Proposition - Traitement des objections - Conclusion
 - A quel moment proposer un nouveau service
 - Jeu de rôle : Détecter un nouveau besoin et le qualifier
 - Jeu de rôle : Présenter une offre de service

Organisation de la formation

Equipe pédagogique

Adriana SHPAK

Formatrice et responsable pédagogique

Spécialiste dans la Vente, Stratégie de Commercialisation, Relation Client et Gestion des Grandes Comptes

@ : adriana@route2business.fr

Tél : 06.18.43.27.97

Pierre Choty

Consultant, Spécialiste en Management Commercial

@ : pierrechoty@route2business.fr

Tél : 06 62 38 88 75

Anais Soragna

Responsable administratif / référent handicap

@ : anaissoragna@route2business.fr

Tél : 04.78.72.52.64

Moyens pédagogiques et techniques

Date de mise à jour du programme : 13/01/2025

ROUTE TO BUSINESS

574 chemin de Wette Fays
69300 Caluire-et-Cuire
Email: anaissoragna@route2business.fr
Tel: +33478725264



- Accueil des apprenants dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets
- Quiz en salle
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaires d'évaluation de la formation.
- Certificat de réalisation de l'action de formation.

Accessibilité

Formation à distance ou en présentiel, en intra-entreprise
Pour les formations en ligne, une bonne connexion internet est indispensable.
Pour tout besoin spécifique, merci de contacter notre référent handicap :
Anais Soragna : @anaissoragna@route2business.fr / 0478725264

Delai d'accès à la formation

Les inscriptions sont ouvertes jusqu'à 1 semaine avant le début de la formation.

Date de mise à jour du programme : 13/01/2025