Développement commercial de l'entreprise

ECTS : 3

Langue du cours : Français

Volume horaire : 18

Description du contenu de l'enseignement :

- **Introduction à la vente et au développement commercial** : Exploration du rôle des commerciaux, des compétences nécessaires et des enjeux du développement commercial.
- **Techniques de prospection** : Identification des leads, utilisation d'outils numériques et réseaux sociaux, stratégies téléphoniques et en face-à-face.
- **Écoute active et questionnement** : Développement de l'empathie, écoute proactive, techniques pour poser des questions ouvertes et fermées pertinentes.
- **Préparation et présentation d'offres commerciales** : Analyse des besoins clients, structuration d'une proposition adaptée et utilisation de supports visuels pour renforcer l'impact.
- **Techniques de conclusion et gestion des objections** : Identification des signaux d'achat, méthodes pour conclure efficacement et gestion des objections courantes.
- **Suivi post-vente et fidélisation** : Importance du suivi, satisfaction client et développement de relations durables.
- **Pratique et mise en situation** : Jeux de rôle, études de cas, simulations et projets de groupe pour appliquer les concepts en conditions réelles.

Compétences à acquérir :

- **Maîtrise de la prospection** : Identifier des leads qualifiés, utiliser les outils numériques et développer des stratégies de prospection efficaces (téléphonique, en face-à-face).
- **Écoute active et empathie** : Comprendre les besoins des clients, bâtir une relation de confiance et adapter son discours grâce à une écoute proactive.
- **Techniques de questionnement** : Poser des questions ouvertes et fermées pertinentes pour découvrir les attentes et besoins spécifiques des clients.
- **Conception et présentation d'offres** : Construire des propositions commerciales personnalisées, structurées et impactantes avec des supports visuels adaptés.
- **Techniques de conclusion et gestion des objections** : Identifier les signaux d'achat, conclure efficacement une vente et transformer les objections en opportunités.
- **Suivi et fidélisation client** : Mettre en place un suivi post-vente pour garantir la satisfaction et développer des relations durables avec les clients.
- **Travail collaboratif et innovation** : Élaborer en équipe des stratégies commerciales créatives pour répondre aux besoins clients dans des contextes variés.