

Domaine : Commerce

Public : tout public

Prérequis : Niveau bac pro commercial ou titre professionnel de niveau 4 (attaché commercial ou commercial) ou équivalent

Délais d'accès : Deux sessions de formation par an.

Durée : individualisée selon dossier

Tarif : à partir de 10€/heure HT\*

\*Hors montage du dossier et conseil sur les dispositifs de financement

\*Prix réservé inter-entreprise à Lyon

Groupe : 2 à 10 personnes

Objectifs de la formation : Maîtriser les prérequis opérationnels d'une insertion professionnelle

Aptitudes :

- Connaître l'environnement de travail lié au poste

Compétences :

- Assurer une veille commerciale pour analyser l'état du marché
- Organiser un plan d'action commerciales
- Mettre en œuvre des actions de fidélisation
- Réaliser le bilan de l'activité commerciale et rendre compte
- Prospecter à distance et physiquement un secteur géographique
- Concevoir une solution technique et commerciale appropriée aux besoins détectés
- Négocier une solution technique et commerciale

Méthodes mobilisées :

- Formation présentielle
- Apports théoriques et expérimentiel
- Exercices pratiques

Nous mettons à disposition des stagiaires une salle informatique, équipée d'une connexion internet, d'un tableau blanc, d'un paperboard, ainsi que d'un vidéoprojecteur.

Chaque stagiaire reçoit un support de cours.

Modalités d'évaluation :

- Évaluation intermédiaire
- Certification TOSA
- Attestation fin de formation

Accessibilité : En mesure de prendre les dispositions nécessaires pour accueillir toutes personnes en situation d'handicap.



## Titre Professionnel Négociateur.trice technico-commercial.e

### Contenu pédagogique :

#### 1. Assurer une veille commerciale pour analyser l'état du marché

- Utiliser les techniques et les technologies d'information en lien avec son activité
- Utiliser les sources d'informations professionnelles
- Identifier les éléments de différenciation par rapport aux concurrents permettant de valoriser l'entreprise
- Assurer une veille sur les solutions techniques de l'entreprise
- Développer la veille collaborative
- Identifier les méthodes de veille informationnelle
- Collecter l'information sur le marché, les évolutions des produits, les tendances
- Utiliser les médias et les outils numériques à disposition
- Exploiter les données statistiques
- Synthétiser des informations
- Diffuser l'information
- Maîtriser son e-réputation en cohérence avec la politique de communication de l'entreprise
- Faire la distinction entre les faits, les opinions
- Classer et analyser des informations
- Connaître les procédures internes de l'entreprise, des mouvements des organisations sur les marchés, des nouveaux secteurs et des innovations technologiques.
- Connaître les réseaux sociaux en lien avec l'entreprise, les logiciels d'analyse de statistiques

#### 2. Organiser un plan d'actions commerciales

- Analyser les objectifs commerciaux
- Concevoir et proposer un plan d'actions commerciales
- Piloter un planning d'actions commerciales cohérent
- Proposer des actions commerciales en rapport avec les objectifs
- Utiliser les outils de gestion d'un secteur géographique
- Appliquer les techniques de gestion du temps
- Utiliser un logiciel de géo-optimisation
- Planifier et organiser ses actions commerciales.
- Utiliser un CRM
- Connaître le potentiel des clients/prospects, des techniques de marketing opérationnel et webmarketing

#### 3. Mettre en œuvre des actions de fidélisation

- Concevoir et utiliser un planning pour le suivi des affaires en cours
- Réaliser un argumentaire
- Traiter les objections
- Mettre en place une offre commerciale de fidélisation ou de réactivation de compte
- Utiliser les réseaux sociaux et les outils numériques
- Gérer les encours clients
- Savoir créer un profil professionnel adapté sur Internet
- Connaître les conditions générale de vente, les procédures de traitement des réclamations, les concepts de base du marketing, les outils de marketing (SWOT), la structure argumentaire, les termes du digital, les concepts du marketing de contenu

Platinum

24, rue Domer 69007 LYON - Tél : 04 37 28 09 10 - Fax : 04 37 28 05 06  
jpbondard@platinumformation.com - [www.platinumformation.com](http://www.platinumformation.com)

## Titre Professionnel Négociateur.trice technico-commercial.e

### Contenu pédagogique :

#### 4. Réaliser le bilan d'activité commerciale et rendre compte

- Utiliser et exploiter un tableau de bord
- Décliner un objectif global en sous-objectifs
- Calculer un seuil de rentabilité et une marge
- Analyser les écarts entre les résultats et les objectifs fixés
- Rédiger un compte rendu
- Connaître les outils de bureautique.
- Connaître les calculs commerciaux (pourcentage additif et soustractif, rentabilité, point mort, marge, ratios, T.V.A.,...)

#### 5. Prospecter à distance et physiquement un secteur géographique

- Maîtriser les techniques de prospection
- Définir une cible en créant un avatar client
- Identifier les différents parcours clients
- Préparer et utiliser un script d'appel téléphonique
- Utiliser les logiciels de géomarketing tel le GPS et/ou de géolocalisation
- Mettre en œuvre un plan de déplacement rationnel
- Assurer le suivi et exploiter les retours d'une campagne de prospection
- Connaître les techniques de prises de rendez-vous, des outils de géolocalisation, du marché des produits de son secteur d'activité, l'environnement réglementaire en prospection à distance.
- Connaître les bases de la réalisation d'un mailling, les bases de la communication interpersonnelle, les bases de la RGPD, des règles juridiques attachées à la vente.

#### 6. Concevoir une solution technique et commerciale appropriée aux besoins détectés

- Apprendre à prendre des notes exploitables
- Réaliser une démonstration
- Utiliser les outils de bureautiques et les outils numériques (smartphone, ordinateur, tablette)
- Maîtriser les bases des calculs commerciaux
- Rédiger des écrits professionnels courants
- Connaître la réglementation en vigueur selon la nature des produits/services proposés

#### 7. Négocier une solution technique et commerciale

- Adapter sa présentation en fonction des supports utilisés
- Préparer et dérouler un argumentaire de vente
- S'exprimer avec clarté et assurance
- Apprendre à argumenter
- Préparer la négociation de façon pertinente
- Connaître les techniques de communication orales et écrites
- Connaître les moyens de règlement et de financement
- Connaître le cadre juridique de la vente

#### 8. Certificat TOSA (DIGCOMP, WORD, EXCEL, OUTLOOK, POWERPOINT)

- Test adaptatif
- Examen surveillé en centre agréé
- 35 questions, score sur 1000
- Certificat envoyé par email valable 3 ans

#### 9. Passage du titre professionnel – Négociateur technico-commercial