

# Certificat professionnel (CP FFP)

## Promoteur des ventes



### Parcours de formation

#### **PUBLIC**

Salarié occupant une fonction commerciale dans l'entreprise (itinérant, vendeur sur site, technico-commercial, responsable des ventes...), ou le cas échéant, qui débute dans la fonction.

#### **PRÉ-REQUIS**

Être dans une fonction commerciale.

#### **OBJECTIF GÉNÉRAL DE LA FORMATION**

Permettre aux salariés d'augmenter leurs compétences commerciales en vue d'améliorer leurs performances, de professionnaliser l'acte de vente et la négociation.

#### **DURÉE**

- 10,5 jours (soit 73,5 heures).
- Un délai de 3 semaines est respecté entre chaque module, pour laisser le temps au candidat de mettre en pratique ce qui a été vu et pouvoir faire un retour d'expérience lors du module suivant.

#### **INTERVENANTS\***

La formation est dispensée par des experts spécialisés dans leur domaine d'intervention.

#### **MÉTHODES PÉDAGOGIQUES**

Essentiellement participatives, elles offrent l'intérêt d'échanges entre les participants. Elles proposent une alternance entre exercices et apports théoriques : autodiagnostic, travail en sous-groupe, échanges sur les pratiques professionnelles, mises en situation... Elles permettent l'acquisition d'outils directement applicables par l'apprenant dans sa pratique professionnelle.

#### **VALIDATION DU CERTIFICAT**

Elle se fait par le biais de 2 types d'évaluation complémentaires :

- À la fin des modules, les connaissances sont évaluées grâce à la passation d'un QCM en ligne, qui garantit une neutralité dans la notation.
- Rédaction d'un dossier projet à présenter devant un jury. Le dossier présente une action significative (Push ou Pull) de promotion de l'offre (spécifique ou globale), contribuant ainsi à développer la performance commerciale de l'entreprise. Quelques exemples : développer un nouveau segment marché, organiser un événement (salon, journées portes ouvertes...), construire un business plan commercial...

#### **MODULE 1 : MARKETING ET ACTION COMMERCIALE**

##### **OBJECTIFS**

- Mettre en place des actions commerciales efficaces.
- Se démarquer vis-à-vis de l'environnement concurrentiel.
- Se rapprocher des clients.
- Construire une offre marketing cohérente, le marketing mix.

##### **CONTENU PÉDAGOGIQUE**

- La compréhension du marketing au service du développement de vos parts de marché.
- De la stratégie marketing au plan d'action.
- Le Plan d'Action Commerciale (PAC).
- Des études de marché pour définir un PAC.
- Fidélisation clientèle par les outils de la communication.

#### **MODULE 2 : NÉGOCIATION COMMERCIALE**

##### **OBJECTIFS**

- Accueillir, découvrir les besoins et développer de l'empathie auprès des clients/ prospects.
- Faire une offre adaptée aux attentes (évidentes et latentes) des clients/ prospects par une écoute active, un esprit de synthèse et des qualités de négociation.
- Traiter les objections en étant attentif au bon respect de la relation commerciale/ humaine.
- Développer la confiance auprès des clients et garantir la relation partenariale client/ fournisseur.

##### **CONTENU PÉDAGOGIQUE**

- Un outil très efficace : la négociation P.L.A.I.S.I.R.
  - **P** comme **Prendre** contact.
  - **L** comme **Laisser** le client exprimer ses besoins.
  - **A** comme **Aller** à la découverte du client.
  - **I** comme **Intéresser** par une offre argumentée.
  - **S** comme **Savoir** utiliser les objections.
  - **I** comme **Inciter** à l'achat et à la prescription.
  - **R** comme **Rassurer** afin de susciter la confiance.
- Comprendre les différentes typologies de clients.
- Les compétences à mobiliser.
- La psychologie de la vente.

#### **MODULE 3 : ACCUEILLIR ET FIDÉLISER LE CLIENT**

##### **OBJECTIFS**

- Comprendre les enjeux de la fidélisation du client.
- Optimiser la qualité d'accueil : 1er geste de la fidélisation.
- Comment être bien accueilli par le client en visite clientèle ou en phoning ?
- Inscire une image positive dans l'esprit du client.

# Certificat professionnel (CP FFP)

## Promoteur des ventes

### CONTENU PÉDAGOGIQUE

- Le rôle de l'accueil et les enjeux de la fidélisation.
- « L'accueil » : un métier de communication.
- La gestion de la relation client.
- Savoir accueillir en face-à-face.
- Savoir accueillir au téléphone.

### MODULE 4 : GÉRER LES CLIENTS DIFFICILES

#### OBJECTIFS

- Comprendre et désamorcer les situations avec des clients difficiles.
- S'approprier les techniques de communication et outils de gestion clients.
- Apprendre à récupérer ses facultés après des moments difficiles.
- Désamorcer les tensions et appréhender les actions préventives à mettre en place.
- Développer des stratégies qui permettent de répondre avec assertivité (pas de fuite, pas d'agressivité, pas de manipulation) aux situations tendues.

### CONTENU PÉDAGOGIQUE

- Développer un bon niveau d'empathie vis-à-vis des interlocuteurs.
- Calmer les situations conflictuelles ou de tension.

### MODULE 5 : LES TABLEAUX DE BORD FINANCIERS (NIVEAU INITIATION)

#### OBJECTIFS

- Comprendre les enjeux sous-tendus par les tableaux de bord dans une entreprise.
- Identifier les indicateurs financiers les plus significatifs en fonction de ses objectifs.
- Concevoir et utiliser son tableau de bord.

### CONTENU PÉDAGOGIQUE

- Les fondamentaux de la finance.
- La construction du tableau de bord financier.
- Le suivi des performances.

### MODULE 6 : ACCOMPAGNEMENT ET SUIVI INDIVIDUALISÉS

#### OBJECTIFS :

- Comprendre les enjeux de la relation client.
- Professionnaliser sa communication.
- Valoriser l'esprit et la qualité de service.
- Assurer l'image de marque de votre entreprise.
- Conduire une action commerciale.

### CONTENU PÉDAGOGIQUE

- Lors de l'accompagnement, il sera abordé avec le participant des questionnements autour des techniques de vente.
- L'accompagnement personnalisé permettra d'apporter une aide méthodologique pour la rédaction du dossier de fin de formation.

### SOUTENANCE DEVANT LE JURY



Fédération de la Formation Professionnelle



\*Daniel



\*Élodie



\*Michelle



\*Timothée

À noter !

**Durée : 73.5 heures soit 10,5 jours**  
**Tarif et dates : nous contacter**  
**Programme détaillé : nous contacter**

**Formation disponible  
intra-entreprise**  
**Plus de renseignements :**  
**04 90 31 51 90**

Centre d'affaires les Naïades – Bât 2 – 10 Avenue de la Poulasse – 84000  
AVIGNON Tel : 04 90 31 51 90 - Fax : 04 90 31 44 33  
i4 FC au capital de 100 000 Euros - RCS AVIGNON - SIRET : 42503874200036  
NAF : 7490B – N° TVA Intracommunautaire FR 224 250 387 42  
Déclaration d'activité enregistrée sous le N° 93840215984 auprès du préfet  
de région PACA. Cet enregistrement ne vaut pas agrément d'état