

# PROGRAMME DE FORMATION



## MENER LES ÉTAPES CLÉS D'UNE VENTE RÉUSSIE



[www.manitude.fr](http://www.manitude.fr) -

MANITUDE - 215 ZA La Bayette 83220 Le Pradet - SARL au capital de 18 060 € RCS Toulon 491 368 411

SIRET 491 368 411 00048 - N° intracommunautaire FR 28 491 368 411 Déclaration d'activité enregistrée sous le n° 93830581083 du Préfet de Région Provence-Alpes-Côte d'Azur.  
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.

# BIENVENUE CHEZ MANITUDE



Organisme créé en 2006



+ de 15 000 personnes formées



Un panel varié d'offres sur mesure

3 formations certifiantes

1 formation certifiante Bac +5



Une équipe de 15 consultants-  
formateurs-coachs



Un taux de satisfaction globale de 95 %



5 étoiles sur les avis Google



Organisme Certifié QUALIOPi

Organisme Certifié DATADOCK

« Notre cabinet de formation Manitude est spécialisé dans la communication, le management et les pratiques commerciales.

Depuis plus de 15 ans, nous accompagnons et conseillons les professionnels pour développer les performances de nos clients en mettant en œuvre les solutions les plus pertinentes par rapport à leurs besoins.

Nous avons opté pour une méthode pédagogique reposant sur le principe de la mise en situation par l'utilisation de la simulation.

A l'image des sportifs de haut niveau ou des musiciens professionnels, cette méthode nous invite à répéter le geste avec chaque participant, jusqu'à sa parfaite appropriation et l'acquisition des réflexes. »

« *La formation est l'essence de tout succès* »  
*Arnaud BOTI*



[www.manitude.fr](http://www.manitude.fr)

© MANITUDE - 215 ZA La Bayette 83220 Le Pradet - SARL au capital de 18 060 € RCS Toulon 491 368 411  
SIRET 491 368 411 00048 - N° intracommunautaire FR 28 491 368 411 Déclaration d'activité enregistrée sous le n° 93830581083 du Préfet de Région Provence-Alpes-Côte d'Azur.  
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.



*Laurent & Adrien COLINEAU,*  
gérants Manitude

# LA FORMATION :

## « MENER LES ÉTAPES CLÉS D'UNE VENTE RÉUSSIE »

Certification professionnelle éligible au CPF/ Compte  
Personnel de Formation



*Enregistrée sous le code 236 355*

*Cliquer [ici](#) pour consulter votre Compte  
Personnel de formation*

Certification professionnelle enregistrée au RS/  
Répertoire Spécifique de France Compétences



*Cliquer [ici](#) pour consulter la Fiche Mener les  
étapes clés d'une vente réussie sur le site  
officiel de France Compétences*

Certification professionnelle abordant les thèmes de  
la vente



*Les méthodes pédagogiques de Manitude :*

- Acquisition de techniques et de concepts de la vente*
- Entraînements par la simulation pour un travail sur la posture commerciale*



www.manitude.fr

# MENER LES ÉTAPES CLÉS D'UNE VENTE RÉUSSIE

## SOMMAIRE

Sommaire interactif : l'interactivité vous permet de vous déplacer par un simple clic de votre souris sur la rubrique que vous désirez consulter



Chiffres clés



Informations préalables



Modalités organisationnelles



Attendus pédagogiques



Programme



Modalités pédagogiques & techniques



Les référents



Modalités de suivi & d'évaluation



Accessibilité



Modalités financières



[www.manitude.fr](http://www.manitude.fr)

Chiffres clés

Informations  
préalables

Modalités  
organisationnelles

Attendus  
pédagogiques

Programme

Modalités  
pédagogiques &  
techniques

Les référents

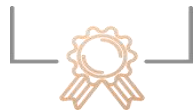
Modalités de  
suivi &  
d'évaluation

Accessibilité

Modalités  
financières

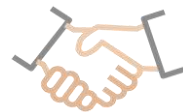
ANNÉE 2020

TAUX D'OBTENTION



**97 %**  
de réussite à la  
certification

TAUX D'ACCOMPLISSEMENT



**95 %**  
de présence à  
la formation

EFFECTIF CERTIFIÉ



**96**  
stagiaires  
certifiés

TAUX DE SATISFACTION



**98 %**  
de satisfaction  
globale



www.manitude.fr





## INFORMATIONS PRÉALABLES

### PUBLIC



Vendeurs



Commerciaux



Téléprospecteurs



Ou toute personne disposant d'une appétence pour le **domaine** de la **vente** quel qu'en soit le secteur..

### DURÉE



**3 Jours** de formation



**24 Heures** de formation



**8 Heures / Jour**

### PRÉREQUIS



3 années d'expérience



Bac +2



Ces prérequis ne sont pas **obligatoires** pour réaliser la formation

### DÉLAIS D'ACCÈS



**1 mois** de délai estimé



Le candidat peut s'inscrire :

Au plus tôt **6 mois** avant le début de la formation

Au plus tard **1 Jour** avant le début de la formation





## INFORMATIONS PRÉALABLES

## EQUIVALENCES &amp; PASSERELLES



Sans équivalence de niveau



Passerelle avec le Bloc de compétences n° 2 de la certification professionnelle « Manager d'Affaires » de niveau 7 (Bac +5), enregistrée au RNCP.

Titre Bloc 2 : Mettre en œuvre la stratégie commerciale

## SUITE DE PARCOURS &amp; DÉBOUCHÉS



Occuper un poste de commercial dans la vente de produits, de services ou de prestations intellectuelles



Evoluer au sein de son entreprise dans sa fonction commerciale



Développer son activité commerciale en tant qu'indépendant





## MODALITÉS ORGANISATIONNELLES

### HORAIRES DE RÉALISATION



8h30 - 12h30



13h30 - 17h30

*Ces horaires peuvent être modifiés pour de l'intra-entreprise*

### EFFECTIF PLAFOND/PLANCHER

Intra-  
Entreprise



Minimum 1



Maximum 10

Inter-  
Entreprise



Minimum 4



Maximum 10

### INTERVENANT/FORMATEUR

Les formateurs potentiels pour cette formation sont les suivants :



Laurent Colineau



Adrien Colineau



Pierre Descombes



Olivier Chevallier



Sibylle Brunel

### LIEU DE FORMATION



Salle de formation dans la zone géographique de votre localisation

*En intra entreprise le lieu peut être chez le client*

### MODALITÉS DE FORMATION



Présentiel



Distanciel













## 1 ÈRE COMPÉTENCE

### ORGANISER ET METTRE EN OEUVRE LA PROSPECTION




#### SAVOIR \*

-  Connaître les étapes de la prise de rendez-vous par téléphone
-  Connaître les techniques de gestion des barrages
-  Connaître les techniques de prise de rendez-vous

#### SAVOIR-FAIRE \*

-  Construire l'argumentation téléphonique en identifiant des messages pertinents
-  Utiliser les techniques de gestion de barrages téléphoniques
-  Utiliser les techniques de prise de rendez vous en face à face ou au téléphone

#### SAVOIR-ÊTRE \*

-  Être dans un rythme d'appel continu en étant persévérant et en prenant du recul dans la prospection
-  Être impactant au téléphone par la maîtrise de sa communication
-  Faire preuve d'empathie pour créer la relation avec son interlocuteur

\* L'ensemble de ces savoirs, savoir-faire et savoir-être sont des objectifs pédagogiques permettant de maîtriser la compétence concernée





## 2 ÈME COMPÉTENCE

### MENER UN ENTRETIEN DE VENTE EN FACE À FACE

#### SAVOIR \*



Connaître les différents types de personnalités



Connaître les différents types de questions



Connaître les différentes techniques et tactiques d'argumentation et de négociation

#### SAVOIR-FAIRE \*



Identifier et s'adapter au type de personnalité de son prospect



Utiliser les techniques d'argumentation et de négociation



Utiliser les techniques de questionnement et de reformulation

#### SAVOIR-ÊTRE \*



Savoir adapter son comportement à son interlocuteur en faisant preuve d'écoute active



Rassurer son interlocuteur par la maîtrise de son comportement



Avoir une communication verbale et non verbale motivante et impactante

\* L'ensemble de ces savoirs, savoir-faire et savoir-être sont des objectifs pédagogiques permettant de maîtriser la compétence concernée





## 3 ÈME COMPÉTENCE

### MENER UN ENTRETIEN DE VENTE AU TÉLÉPHONE

#### SAVOIR \*



Connaitre les différentes étapes d'un entretien de vente au téléphone



Connaitre les outils de digitalisation

#### SAVOIR-FAIRE \*



Organiser la relation client à distance



Savoir intégrer la digitalisation pour maintenir sa fidélisation

#### SAVOIR-ÊTRE \*



Générer par son comportement la confiance de son interlocuteur



Maitriser sa communication verbale et non verbale afin de projeter notre interlocuteur vers les différentes étapes de la vente

\* L'ensemble de ces savoirs, savoir-faire et savoir-être sont des objectifs pédagogiques permettant de maîtriser la compétence concernée








- Chiffres clés
- Informations préalables
- Modalités organisationnelles
- Attendus pédagogiques**
- Programme
- Modalités pédagogiques & techniques
- Les référents
- Modalités de suivi & d'évaluation
- Accessibilité
- Modalités financières




## 4 ÈME COMPÉTENCE

### CONCLURE LA VENTE




#### SAVOIR \*

-  Connaitre les différentes techniques et étapes de la conclusion de la vente
-  Connaitre les freins psychologiques et les leviers de motivation lors d'une phase de closing
-  Connaitre le but ultime de la vente

#### SAVOIR-FAIRE \*

-  Utiliser les techniques de closing
-  Accompagner le client dans cette phase finale en le rassurant et en le félicitant pour susciter chez lui un sentiment de satisfaction
-  Créer les conditions favorables dans la relation avec le client pour déclencher son envie de maintenir une relation durable

#### SAVOIR-ÊTRE \*

-  Être direct dans sa communication tout en préservant la relation avec notre interlocuteur
-  Adopter une communication rassurante pour motiver notre client à aller jusqu'à la signature
-  Générer une satisfaction mutuelle par notre comportement

\* L'ensemble de ces savoirs, savoir-faire et savoir-être sont des objectifs pédagogiques permettant de maîtriser la compétence concernée





## 1 ÈRE DEMI JOURNÉE -

### MODULE : L'ORGANISATION & LA MISE EN OEUVRE DE LA PROSPECTION

#### THÈME 1



Les principes de la  
vente

#### CONTENU DU THÈME 1



La définition de la  
vente



La qualité d'un  
commercial



Le but ultime de la  
vente

#### EXERCICES THÈME 1



Prise de parole en public via une  
présentation personnelle &  
professionnelle

#### THÈME 2



La prise de rendez vous  
avec le prospect au  
téléphone

#### CONTENU DU THÈME 2



Le Pitch



La structure d'un appel  
téléphonique



L'impact de la communication  
orale au téléphone



La gestion des barrages au  
téléphone

#### EXERCICES THÈME 2



Etude de cas et mise en situation sur :  
Une action de prise de rendez-vous au  
téléphone





## 2ÈME DEMI JOURNÉE -

### MODULE : L'ENTRETIEN DE VENTE EN FACE À FACE

#### THÈME 3



La découverte du prospect

#### CONTENU DU THÈME 3



L'impact de la communication orale



La notion de filtre



La théorie de l'iceberg



Le 1<sup>er</sup> contact

#### EXERCICES THÈME 3



Etude de cas et mise en situation sur :

La réalisation d'un entretien de vente en face à face du 1<sup>er</sup> contact jusqu'à la négociation





## 3ÈME DEMI JOURNÉE - MODULE : L'ENTRETIEN DE VENTE EN FACE À FACE

### THÈME 4



L'Argumentation sur l'offre commerciale

### CONTENU DU THÈME 4



Les 7 repères d'un entretien

### EXERCICES THÈME 4



Etude de cas & simulation sur :  
Le traitement de l'objection

### THÈME 5



Les objections

### CONTENU DU THÈME 5



Le traitement de l'objection

### EXERCICES THÈME 5



Etude de cas & simulation sur :  
Le traitement de l'objection





## 4ÈME DEMI JOURNÉE - MODULE : L'ENTRETIEN DE VENTE EN FACE À FACE

### THÈME 6

Négociation du prix



La définition de la négociation



Les techniques de négociation



Les tactiques de négociation



Le GPS (guide de préparation stratégique)



La créativité



Les styles de négociateur

### EXERCICES THÈME 6



Etude de cas & simulation sur :  
La négociation

### THÈME 7

La conduite d'un  
entretien de vente au  
téléphone



Les étapes de l'entretien de vente  
au téléphone



La négociation

### EXERCICES THÈME 7



Etude de cas & simulation sur:  
L'entretien de vente au téléphone  
suivi d'une soutenance orale







## 5ÈME DEMI JOURNÉE - MODULE : CONCLURE LA VENTE

### THÈME 8



Le closing

### CONTENU DU THÈME 8



Les freins à la décision  
de l'acte d'achat



La récolte des  
OUI



Le report de  
décision

### EXERCICES THÈME 8



Etude de cas & simulation sur :  
La conclusion de vente pour chacune  
des techniques de closing





## 6ÈME DEMI JOURNÉE - MODULE : CONCLURE LA VENTE

### THÈME 8



Le closing

### CONTENU DU THÈME 8



Le client hésitant



La haute pression



La gestion du  
silence

### EXERCICES THÈME 8



Etude de cas & simulation sur :  
La conclusion de vente pour chacune  
des techniques de closing





## MODALITÉS PÉDAGOGIQUES & TECHNIQUES

### PROCESSUS PÉDAGOGIQUE

### SUPPORT & MATÉRIEL PÉDAGOGIQUE

### CARACTÉRISTIQUES DES SALLES



Mise en place de simulations afin d'assurer l'acquisition de bons réflexes grâce à l'entraînement.



La fourniture d'un bloc-notes et d'un stylo est distribuée au début de la formation.



Les salles louées respectent les règles inhérentes aux Établissement Recevant du Public (E.R.P).



Débriefing personnalisé avec identification des forces et des axes d'amélioration.



La formation est animée avec un support power point.



Les salles louées respectent les caractéristiques suivantes : Salle suffisamment grande selon le nombre de participants, disposition de la salle facilitant la communication, espace suffisant pour réaliser les simulations, salle avec fenêtre afin de profiter de la lumière naturelle.



Mesure du retour sur investissement des actions menées sous forme de retour d'expérience.



Le contenu de la formation est envoyé par mail à la fin de la formation sous forme de fiches pédagogiques.



## LES RÉFÉRENTS

### SERVICE ADMINISTRATIF

### SERVICE FACTURATION

### RÉFÉRENT PÉDAGOGIQUE

### RÉFÉRENTE HANDICAP



Ce service a pour mission :  
la gestion administrative des  
dossiers stagiaires.



Ce service a pour mission :  
la gestion financière des  
dossiers stagiaires.



Le référent pédagogique est un  
professionnel expert dans le  
domaine du management, du  
commerce, de la formation et de la  
communication.



La référente Handicap a pour  
mission de promouvoir  
l'accessibilité de nos formations  
pour une égalité des chances dans  
le domaine de la formation  
professionnelle.



Contact Service Administratif  
[administratif@manitude.fr](mailto:administratif@manitude.fr)



Contact Service Facturation  
[facturation@manitude.fr](mailto:facturation@manitude.fr)



Contact Adrien Colineau  
[acolineau@manitude.fr](mailto:acolineau@manitude.fr)  
06.62.23.69.11



Contact Eve Ripert  
[eripert@manitude.fr](mailto:eripert@manitude.fr)  
06.07.82.84.06





## MODALITÉS DE SUIVI & D'ÉVALUATION

EVALUATION DIAGNOSTIC		Analyse du Besoin		Fiche de positionnement
EVALUATION FORMATIVE		Étude de cas par thèmes		Simulations par thèmes
EVALUATION SOMMATIVE		Choix d'une étude de cas		Simulation
DOCUMENTS DÉLIVRÉS		Attestation de fin de formation		Certificat de compétences








## ACCESSIBILITÉ


### CONDITIONS D'ACCUEIL

Notre processus suit des étapes précises et concrètes :


-  Identification d'un potentiel handicap
-  Détermination de la typologie du handicap
-  Transmission d'un questionnaire pour mettre en place les compensations possibles et personnalisables en adéquation avec le besoin du stagiaire

### CONDITIONS D'ACCÈS

Si l'entreprise organise la formation dans ses locaux ou dans une salle réservée à son initiative, elle devra prouver que :

-  L'établissement est conforme aux normes pour l'accueil du public.

Si MANITUDE loue des salles, l'organisme veille au respect de la réglementation et des règles de sécurité par le biais de :

-  La classification ERP (Etablissement Recevant du Public)

### RÉSEAUX DE PARTENAIRES



## MODALITÉS FINANCIÈRES INTER-ENTREPRISE

### PRIX HT



2 500 € HT

### TVA









500 €

### PRIX TTC



3 000 €

### FINANCEMENT

	CPF		Fonds propres*
	Entreprises		Pôle Emploi
	AGEFIPH/FIPHFP		Régions

\* Règlement Fonds Propres : Le stagiaire effectue un premier versement dont le montant ne peut être supérieur à 30 % du prix dû par le stagiaire. Le paiement du solde, à la charge du stagiaire, est échelonné au fur et à mesure du déroulement de l'action de formation (article L 733-6 du code du travail), selon l'échéancier choisi entre le stagiaire et MANITUDE.





## MODALITÉS FINANCIÈRES INTRA-ENTREPRISE

### PRIX JOUR



3 500 € HT

### NOMBRE DE JOURS



3 Jours

### PRIX TOTAL



10 500 € HT

### FINANCEMENT

Toute dépense concernant les déplacements à plus de 50 km de Paris, les frais d'hébergement et de restauration seront facturés en sus.

Toute annulation, report ou modification d'une commande du fait du client doit être expressément notifié par écrit à MANITUDE. En cas d'annulation, de report ou de modification d'une commande par le client, celui-ci acquittera, à titre de dédommagement à MANITUDE, une somme forfaitaire déterminée comme suit :

- 50% du montant de la formation si l'annulation, le report ou la modification est reçu dans les 10 jours qui précèdent le début de la formation ;
- 100% du montant de la formation si l'annulation, le report ou la modification est reçu moins de 5 jours ouvrés avant la date prévue pour les formations.

Toutefois, si l'annulation, le report ou la modification est motivé par la survenance d'incidents familiaux ou de santé graves et justifiés de salariés du client, celui-ci pourra reporter son inscription sur une session ultérieure s'il y en a une prévue dans les douze mois qui suivent sans coût supplémentaire.







# MANITUDE

La cohérence pédagogique