

Programme de Formation :

« DEVENIR UN VENDEUR AUTOMOBILES D'ELITE »

Certification professionnelle enregistrée au Répertoire
Spécifique (Fiche Inventaire n°3385) de
France Compétences.



La formation doit aborder tous les grands thèmes de la vente et permettra au participant d'être plus performant et d'acquérir une meilleure posture commerciale.

La formation proposée par Manitude s'appuiera sur des méthodes pédagogiques telles que l'acquisition de techniques et de concepts de la vente, et l'entraînement par la simulation pour un travail sur la posture commerciale.

Contexte

Dans un contexte fortement concurrentiel, la réussite de la vente fait partie de l'un des facteurs clés de succès de l'entreprise. L'action réussie de vente permet de porter l'image de l'entreprise et fidéliser les clients pour contribuer à son chiffre d'affaires et à sa rentabilité. Présent dans tous les secteurs d'activités, l'art de la vente offre de nombreuses opportunités d'emploi. Mais la vente aujourd'hui a évolué. Il ne s'agit plus uniquement d'augmenter le chiffre d'affaires de l'entreprise. Il s'agit aussi de représenter l'entreprise positivement et avec cohérence dans son image de marque. L'écoute du client, l'adaptation à ses besoins, la capacité à nouer et entretenir une relation avec lui dans la durée sont également des qualités particulièrement appréciées.

Si les principales compétences recherchées sont le sens du résultat, l'impact et la capacité de persuasion, la qualité de pilotage du portefeuille, et plus particulièrement la capacité à élever un portefeuille existant et à anticiper les évolutions du marché sont également importantes aux yeux des employeurs. La certification permet d'y apporter des techniques et des méthodes pour y parvenir et ainsi valorise les professionnels déjà en place, ceux en mobilité et enfin les demandeurs d'emploi.

Ces évolutions et ces besoins de montée en compétences s'imposeront face à un marché que les personnes déjà en fonction envisagent comme de plus en plus tendu et concurrentiel dans les prochaines années.





















Compétences visées et Objectifs pédagogiques

Compétences visées : « Compétences à acquérir, à améliorer ou à entretenir, exprimée(s) initialement par les commanditaires (clients) et/ ou les formés. Norme AFNOR X50-750 »

Objectifs pédagogiques : « Capacité(s) que le formé doit avoir acquise(s) à l'issue d'une action de formation définie(s) par le formateur à partir d'un objectif de formation. L'objectif pédagogique sert à construire et à conduire l'action de formation et à évaluer les capacités acquise(s). Norme AFNOR X50-750 »

A l'issue de la formation, l'apprenant sera capable de décliner des savoirs, savoirs faire et savoirs être au regard des compétences visées suivantes :

Organiser et mettre en œuvre la prospection :

Savoir	 Connaitre les techniques de planification
	 Comprendre la notion d'argumentaire téléphonique
	 Connaitre les différents outils de communication écrit
	 Connaitre les différentes techniques de gestion de barrage téléphoniques
	 Connaitre les techniques de prise de rendez-vous
Savoir- faire	 Utiliser les techniques de planification pour organiser la prospection.
	 Construire l'argumentation téléphonique en identifiant des messages pertinents
	 Construire des outils commerciaux de communication écrite
	 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
	 Être persévérant et être capable de prendre du recul dans la prospection
	 Être impactant lors de la présentation de son argumentaire.
	 Être souriant au téléphone face à son interlocuteur
	 Faire preuve d'empathie pour créer la relation avec son interlocuteur.
	 Avoir de la répartie
	 Être force de proposition
	 Faire preuve d'écoute



- Être concis
- Être souriant et dynamique

Mener l'entretien en face à face

Savoir

- Connaître les différents types de personnalités
- Connaître les différents types de questions.
- Connaître les techniques d'argumentation
- Connaître les différentes techniques et tactiques de négociation.
- Comprendre le principe de « gagnant-gagnant »

Savoir- faire

- Identifier le type de personnalité du prospect en utilisant les techniques de compréhension des modes comportementaux pour adapter son attitude et faciliter une communication positive.
- Utiliser les techniques de questionnement et de reformulation, en se basant sur les motifs d'adhésion et les freins, pour comprendre les besoins, attentes et motivations du prospect.
- Utiliser les techniques d'argumentation structurée en les associant aux informations recueillies lors de la découverte du client pour conforter le prospect dans l'adéquation offre/besoin.
- Utiliser les techniques de traitement des objections du prospect en utilisant les arguments pertinents et faisant preuve de créativité, afin de le convaincre lors de la négociation.
- Obtenir une satisfaction mutuelle dans un principe préservé de « gagnant-gagnant »





Savoir- être

- Faire preuve d'écoute active et d'observation
- Savoir adapter son comportement à son interlocuteur.
- Avoir une communication verbale et non verbale motivant notre interlocuteur
- Avoir une communication verbale et non verbale impactante
- Être curieux pour favoriser le questionnement et la découverte du prospect.
- Maitriser son comportement face à l'objection.
- Être rassurant par son comportement et par la qualité de son explication.
- Être souple sur la forme et ferme sur le fond.
















Mener un entretien de vente au téléphone.

- Connaître les différentes étapes d'un entretien de vente au téléphone.



Savoir	 Connaitre les outils de digitalisation.
Savoir- faire	 Organiser la relation client à distance, en intégrant des outils de digitalisation pour maintenir sa fidélisation.
Savoir- être	 Générer par son comportement la confiance de son interlocuteur pour créer une relation forte à distance.  Maitriser sa communication verbale et non verbale afin de projeter notre interlocuteur vers les différentes étapes

Conclure la vente.









Savoir	 Connaitre les différentes techniques de closing.  Connaitre les différentes 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,  Conclure son entretien de vente de façon équitable et juste pour les deux parties en récapitulant les points clés pour évoluer dans une perspective de relations durables.  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	 Oser utiliser les techniques de closing  Avoir confiance en soi pour développer une meilleure performance commerciale.  Faire preuve d'objectivité pour une vente gagnante-gagnante  Avoir une communication rassurante pour motiver notre client à aller jusqu'à la signature.  Être direct dans sa communication tout en préservant la relation avec notre interlocuteur.  Générer une satisfaction mutuelle par notre comportement  Donner envie à notre interlocuteur de poursuivre la relation client afin d'obtenir de nouveaux contacts.



Programme de formation













Le programme se découpe par demi-journée et se décline selon le thème abordé, le contenu et les modalités d'évaluation associées :

1^{ère} demi-journée. Organisation et mise en œuvre de la prospection.

Thèmes	Contenu	Modalités d'évaluation
Organisation de la prospection commerciale	 La définition de la vente	Evaluation 1 Mode. Etude de cas pratique écrit et soutenue à l'oral (cas réel ou fictif) sur l'organisation d'une prospection commerciale. Durée. 2 heures dont 15 minutes de soutenance orale Modalités d'évaluation. Il est remis au candidat une étude de cas dans laquelle sont décrits l'organisation d'une entreprise, ses activités, ses ressources, sa typologie de clients et son marché (clients et concurrence).
Prise de rendez-vous avec le prospect au téléphone	  Le pitch  L'impact de la communication orale au téléphone  La structure d'un appel téléphonique  La formule du succès au téléphone  Les objections au téléphone  La gestion des barrages au téléphone	Evaluation 2 Mode. Jeu de rôle sur une action de prise de rendez-vous au téléphone. Durée. 10 minutes Modalités d'évaluation. A partir d'un scénario donné et placé dans un contexte décrit, Il est demandé au candidat de préparer en amont de l'évaluation pendant 10 minutes son jeu de rôle qui consiste à obtenir un rendez-vous au téléphone. Le jeu de rôle est joué par le candidat. Un autre candidat doit jouer le prospect.








2^{ème} demi-journée. L'entretien de vente en face à face



Thèmes	Contenu	Modalités d'évaluation
Découverte du prospect	<ul style="list-style-type: none">  L'impact de la communication orale  La théorie de l'iceberg  La notion de filtre  Le but ultime de la vente  Le 1^{er} contact  Le questionnement 	<p>Evaluation 3</p> <p>Mode. Simulation avec soutenance orale sur un entretien de vente.</p> <p>Durée. 30 minutes dont 10 minutes de préparation.</p> <p>Modalités d'évaluation. Il est remis au candidat un scénario décrit dans son contexte.</p> <p>Il lui est précisé l'offre à défendre face au prospect (cas réel ou fictif).</p> <p>Le candidat conduit son entretien de vente en respectant les différentes étapes :</p> <ul style="list-style-type: none">  La découverte du client  L'argumentation commerciale  Le traitement des objections  La négociation
Argumentation sur l'offre commerciale. Traitement des objections	<ul style="list-style-type: none">  Les 7 repères d'un entretien  Le traitement de l'objection 	

3^{ème} demi-journée. L'entretien de vente en face à face



Thèmes	Contenu	Modalités d'évaluation
Négociation du prix	<ul style="list-style-type: none">  La définition de la négociation  Les techniques et tactiques de négociation  Le GPS (guide de préparation stratégique)  La créativité  Les styles de négociateur 	<p>Evaluation 4</p> <p>Mode. Simulation avec une préparation écrite sur une négociation de prix.</p> <p>Durée. 20 minutes dont 10 minutes de préparation.</p> <p>Modalités d'évaluation. Il est demandé dans un premier temps au candidat de travailler sur le scénario remis lors de l'évaluation 3 afin d'élaborer une stratégie de prix et d'en fixer un. Puis lors de la simulation orale, le candidat présente son prix au prospect joué par un autre candidat et se place en situation de négociation.</p>







4^{ème} demi-journée. L'entretien de vente au téléphone

Thèmes	Contenu	Modalités d'évaluation
Entretien de vente au téléphone	<ul style="list-style-type: none">  Les étapes de l'entretien de vente au téléphone  La négociation 	<p>Evaluation 5</p> <p>Mode. Simulation sur un entretien de vente au téléphone suivie d'une soutenance orale.</p> <p>Durée. 30 minutes dont 10 minutes de préparation et 10 minutes de soutenance orale.</p> <p>Modalités d'évaluation. Il est remis au candidat un scénario décrivant une typologie de client, une offre et son prix. Le candidat doit dans un premier temps préparer son argumentation. Puis il démarre sa simulation en jouant le rôle du vendeur face à un prospect joué par un autre candidat. Il déroule son argumentation en traitant les objections.</p>



		Lors de la soutenance orale, le candidat présente la méthodologie employée, les outils à mobiliser et l'organisation à mettre en place pour assurer le suivi du prospect devenu potentiellement client.
--	--	---

5^{ème} demi-journée. Conclure la vente

Thèmes	Contenu	Modalités d'évaluation
Conclure la vente	<ul style="list-style-type: none"> Les freins à la décision de l'acte d'achat La récolte des OUI Le report de décision Le client hésitant La haute pression La gestion du silence	<p>Evaluation 6</p> <p>Mode. Simulation sur une conclusion de vente suivie d'une soutenance orale.</p> <p>Durée. 30 minutes dont 10 minutes de préparation et 10 minutes de soutenance orale.</p> <p>Modalités d'évaluation. A partir du scénario de l'évaluation Me3, il est demandé au candidat de conclure la vente auprès du prospect joué par un autre candidat.</p>



Public concerné par la formation

Personne travaillant ou souhaitant travailler dans le secteur automobile

Prérequis



Un niveau de formation Bac + 2 minimum est souhaité.



Une expérience professionnelle d'au moins 2 ans est souhaitée.

Durée



21 heures réparties sur 3 jours

Conditions d'intervention



Modalités de formation : Distanciel



Rythme : Continu ou séquentiel





Effectif plancher-plafond :

- ï Intra entreprise : minimum 1 – maximum 12
- ï Inter entreprise : minimum 4 – maximum 10

Equivalences et passerelles



Sans équivalences de niveaux



Passerelle pour le Bloc 2 de la formation **Executive MBA MANITUDE** :

- ï Bloc 2 : Mettre en œuvre la stratégie commerciale

Suite de parcours et débouchés



Occuper un poste de commercial dans le secteur de l'automobile



Evoluer au sein de son entreprise dans sa fonction commerciale



Développer son activité commerciale en tant qu'indépendant

Délai d'accès

« Le délai d'accès est la durée estimée entre la demande du bénéficiaire et le début de la prestation ».



Durée estimée : 1 mois

Cependant le stagiaire peut s'inscrire au plus tôt 3 mois avant le début de la formation et au plus tard 5 jours avant le début de la formation.

Modalités pédagogiques



www.manitude

© 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° 93 83 05810 83 du Préfet de Région Provence-Alpes-Côte d'Azur. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.






Programme : Devenir un vendeur automobile d'élite

MANITUDE

LA COHÉRENCE PÉDAGOGIQUE

Lors de chaque séance en présentiel nous travaillons sur les cas rencontrés par les participants et systématiquement nous passons de la théorie à la mise en pratique par l'utilisation de la simulation.

Les participants pourront mettre en application les actions décidées à l'issue de la journée de formation et également s'entraîner et résoudre des cas via :

-  Création de simulations d'entretiens adaptées aux préoccupations et à la maturité des participants
-  Mise en place de simulations évolutives afin d'assurer l'acquisition de bons réflexes grâce à l'entraînement
-  Débriefing personnalisé avec identification des forces et des axes d'amélioration
-  Motivation des participants à se remettre en cause avec établissement de plans d'action concrets
-  Mesure du retour sur investissement des actions menées sous forme de retour d'expérience

Nos formateurs / consultants

Les consultants de MANITUDE ont tous une forte expérience du terrain, ils ont tous occupé des fonctions de management à différents niveaux (directeur commercial, manager de projet, directeur d'institut de formation dans des sociétés internationales).

Ils sont formés régulièrement aux techniques d'animation et de formation, chaque consultant reçoit chaque année une formation de 10 jours en moyenne.

De 4 à 30 ans d'expérience en tant que formateurs et coach, les consultants de MANITUDE interviennent aussi bien dans des PME que dans des groupes internationaux.

Intervenant(s) sur votre projet

Dans le cadre de cette formation, le(s) formateur(s)/ intervenant(s) qui vous accompagnera est sélectionné selon les critères suivants






www.manitude

© 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° 93 83 05810 83 du Préfet de Région Provence-Alpes-Côte d'Azur. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.

Programme : Devenir un vendeur automobile d'élite

-  Son domaine d'expertise
-  Un retour d'expérience positif
-  Sa disponibilité

Les formateurs potentiels pour cette formation sont les suivants :

-  Laurent Colineau
-  Adrien Colineau
-  Pierre Descombes
-  Olivier Chevallier
-  Sibylle Brunel

Nos référents

Responsable Formation

Hélène Coulier
Mail : hcoulier@manitude.fr
Tél : 06.83.81.40.12

Olivier Colineau
Mail : ocolineau@manitude.fr
Tél : 07.62.07.53.28

Référent(s) Pédagogique(s) et Technique(s)

Laurent Colineau
Mail : lcolineau@manitude.fr
Tél : 06.22.01.61.97

Adrien Colineau
Mail : acolineau@manitude.fr
Tél : 06.62.23.69.11

Référente Administrative

Eléa Hyspa
Mail : ehyspa@manitude.fr
Tél : 07.72.29.74.94

Référente(s) Facturation

Mélanie Figarède
Mail : mfigarede@manitude.fr
Tél : 06.88.82.57.74

Marion Monville
Mail : mmonville@manitude.fr
Tél : 06.50.46.30.52

Référente Handicap

Eve Ripert
Mail : eripert@manitude.fr
Tél : 06.07.82.84.06



Outils pédagogiques et techniques

Support

Au cours de la formation, le stagiaire reçoit des fiches pédagogiques selon les thèmes abordés par le formateur

Modalités techniques

La formation est effectuée à distance en ligne en « classe virtuelle » via un système de visioconférence sur poste individuel avec un formateur en face à face.

Échanger via la visioconférence exige tout d'abord, de la part du bénéficiaire l'accès à une connexion internet avec un débit suffisant pour supporter l'interface de visioconférence.

Ensuite, le support utilisé, que ce soit un ordinateur ou une tablette doit être équipé d'une webcam et d'un micro et d'un haut-parleur. L'écran permet de voir l'intervenant, le système audio pour l'entendre et la caméra et le micro pour filmer et enregistrer la conversation.



La transmission synchrone de l'image et de l'audio avec les fonctionnalités de régulation des conversations permet aux participants de se voir à plusieurs, de s'entendre et de se parler en temps réel en étant dans un groupe de personnes.

Manitude s'assure d'une réalisation optimale par le biais de l'envoi par mail à tous les stagiaires d'une convocation qui rappelle l'heure et les dates de sessions, les modalités d'accès. La veille de chaque jour de formation, le responsable de formation envoie un message pour rappeler l'heure de connexion et le programme détaillé de la journée de formation.

D'autre part il est mis à disposition une assistance technique pour accompagner le stagiaire dans le déroulement du parcours à distance, notamment pour toutes questions relatives à la mise en place de la visioconférence.

Cette assistance technique est réalisée par le formateur et intervient dans l'heure qui suit la demande du participant.

Les formateurs MANITUDE sont chargés de cette assistance et possèdent tous les compétences ci-dessous qui permettent d'apporter une réponse technique :

-  Savoir utiliser l'outil de visio conférence Zoom
-  Ajouter des utilisateurs individuellement



- ï Planifier des réunions
- ï Gérer les fonctionnalités disponibles : audio, vidéo, partage, enregistrement
- ï Savoir utiliser les paramètres et contrôle
- ï Connaître le processus de support en ligne Zoom
- ï Prodiguer un conseil technique d'assistance de connexion

Suivi individuel

Afin de faciliter la mise en application des enseignements, le participant bénéficie d'une assistance conseil assurée par le formateur.

Durant une période de trois mois, le participant peut s'adresser personnellement à l'intervenant par téléphone ou mail.

Modalités de suivi et d'évaluation

L'évaluation des acquis s'effectue de différentes manières et intervient pendant toute la durée de la formation :

Evaluation diagnostic :

- ï Evaluation des besoins et attentes du commanditaire ou de l'apprenant
- ï Positionnement du stagiaire. Ce positionnement permet à Manitude d'établir un constat des compétences du stagiaire via son parcours, ses expériences, ses missions, ses connaissances et ses axes d'amélioration ainsi que les attentes de la formation.

Evaluation formative :

- ï Durant la formation, le participant s'entraîne via des simulations adaptées sur le module préparé ultérieurement par le formateur, permettant au candidat d'être confronté à des situations professionnelles concrètes.
- ï Entre chaque journée/séance de formation il est demandé aux participants de mettre en application un des thèmes travaillé précédemment sous forme d'une étude de cas ou d'une



mise en situation de travail. Chaque participant présente oralement le travail demandé ou le retour d'expérience (REX).



Evaluation des compétences du stagiaire



Evaluation de la satisfaction à chaud est envoyée au stagiaire afin d'évaluer la satisfaction du stagiaire.



Un bilan intervenant est rempli par le formateur permettant de mettre en avant son retour d'expérience sur la formation animée.



Une enquête satisfaction est envoyée au commanditaire afin d'établir un retour d'expérience sur le participant et l'évolution de ses compétences.



3 mois après, le stagiaire reçoit une évaluation de la satisfaction permettant de faire un bilan sur les compétences acquises et l'application dans son activité professionnelle.

Evaluation sommative :

Nature de la validation

La formation dispensée sera sanctionnée, à son issue, par la remise :



D'une attestation de fin de formation précisant la nature, les dates, la durée, les objectifs et les résultats des acquis de la formation reçue,



D'une feuille d'émargement,

Accessibilité

MANITUDE répond à la réglementation concernant l'accessibilité aux personnes en situation de handicap. Dans ce contexte il veille à l'application des conditions d'accueil et d'accès des publics en situation de handicap :



Les conditions d'accueil de Manitude :

Notre processus suit des étapes précises et concrètes :

- ï Identification d'un potentiel handicap
- ï Détermination de la typologie du handicap : moteur, auditif, visuel, intellectuel, psychique ou visuel
- ï Transmission d'un questionnaire pour mettre en place les compensations possibles et personnalisables en adéquation avec le besoin du stagiaire

L'ensemble de ces étapes sont réalisées par une Référente Handicap :

Nom-Prénom : Eve Ripert - Contact : eripert@manitude.fr - [Tél : 06.07.82.84.06](tel:06.07.82.84.06)

Tarifs

Modalités de règlement

Inter entreprise :

Tarifs :

3 jours de formation :

- ï Tarif HT : 2 500,00 €
- ï Tva 20 % : 500,00 €
- ï Tarif TTC : 3 000,00 €

Modalités de règlement :

Financement par fonds propres : Chèques, Espèces et Virement.

- ï Le stagiaire effectue un premier versement dont le montant ne peut être supérieure à 30 % du prix dû par le stagiaire.
- ï 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.

Financement par un tiers financeur :



www.manitude

- ï En cas de subrogation de financement, l'accord de prise en charge doit impérativement avoir été transmis à l'organisme de formation MANITUDE dans les 30 jours suivants la fin de la formation. Dans
- ï le cas contraire, la facture sera payable directement par le bénéficiaire de la formation à une échéance de 60 jours après réception de facture.



Intra- entreprise :

Tarifs :

3 jours de formation (3500€ HT/ journée) 10 500,00 € HT

Modalités de règlement :

Financement par un tiers financeur : Compte Personnel de Formation ou autres financements

- ï En cas de subrogation de financement, l'accord de prise en charge doit impérativement avoir été transmis à l'organisme de formation MANITUDE dans les 30 jours suivants la fin de la formation.
- ï Dans le cas contraire, la facture sera payable directement par le bénéficiaire de la formation à une échéance de 60 jours après réception de facture.

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



www.manitude

© 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° 93 83 05810 83 du Préfet de Région Provence-Alpes-Côte d'Azur. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.