

PROGRAMME DE FORMATION
« Commerciaux : Gagner en efficacité dans la vente à distance »

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Renforcer ses compétences commerciales dans le cadre d'une relation client/prospect à distance.

PUBLIC CONCERNÉ

Commerciaux, technico-commerciaux, ingénieurs d'affaires en prise de fonction ou souhaitant développer leurs compétences dans un contexte de vente à distance
Formation accessible aux personnes à mobilité réduite

PRÉ REQUIS

Cette formation ne nécessite aucun prérequis.

LIEU DE FORMATION

Formation inter-entreprises : Strasbourg
Formation intra-entreprise : dans les locaux du client
Accessible en formation à distance (FOAD)

DURÉE ET HORAIRE

14 heures, soit 2 jours
Le matin de 9h00 à 12h30
L'après-midi de 13h30 à 17h00

DATES DE FORMATION

En inter-entreprise : la formation démarre le premier mardi de chaque trimestre
En intra-entreprise : la formation démarre aux dates définies avec le client, indiquées sur la convention de formation signée par les deux parties

MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

Méthodes actives avec mises en situation / exercices pratiques / jeux de rôle / travaux en sous-groupes avec analyse et consolidés, exposés théoriques

PROFIL DE LA FORMATRICE

Carole ALLOMBERT, disposant d'une expertise métier et pédagogique pouvant être accompagnée d'un(e) intervenant(e) expert(e) dans le domaine de la relation client
Formatrice experte dans le domaine de la relation client après plus de 20 ans à des postes d'ingénieur commercial grands comptes et de directrice d'agence
DESU conseil en RH, DEA Sciences humaines, bac+4 Marketing International et Management,
DUT Techniques de commercialisation
Titre de Formatrice Professionnelle pour Adultes (FPA)

SUIVI ET EVALUATION

Avant la formation : test de positionnement individuel permettant une évaluation diagnostique

Questionnaire Google Forms envoyé à chaque stagiaire pour recueillir des attentes spécifiques
Mail d'invitation pour donner du sens à la formation, rappeler les objectifs et les grandes lignes du contenu

Pendant la formation : rappel des objectifs de la formation et du programme en début de formation, évaluation des apprentissages tout au long de la formation.

A l'issue de la formation : test de fin de formation, évaluation individuelle de la satisfaction à chaud, évaluation individuelle à froid sous forme d'un questionnaire 6 à 12 mois après la formation.

Attestation de fin de formation.

Attestation de présence et d'assiduité individuelle.

Certificat de réalisation.

COÛT PEDAGOGIQUE NET DE TVA

Formation inter-entreprises : 990 € / participant(e)

Formation intra-entreprise : à partir de 3 300 € la session

MODALITES DE FORMATION EN FOAD (formation à distance)

La formation peut être suivie via la plateforme ZOOM.

Pour participer à cette action de formation dans de bonnes conditions, une simple connexion à Internet et une webcam sont nécessaires.

En cas de difficulté pour se connecter, le formateur est disponible au numéro de téléphone indiqué ci-dessous.

Evaluation continue pendant la formation à travers de nombreux exercices pratiques à réaliser en ligne avec un corrigé fait par le formateur.

Emargement électronique à chaque séance de formation ou attestation d'assiduité signée par le stagiaire en fin de formation.

En fin de formation, le stagiaire complète et renvoie l'évaluation à chaud de la formation.

Modalités techniques d'assistance :

Messagerie : carole.allombert@co-performer.fr

Téléphone : 06 69 65 76 54

<https://support.zoom.us/hc/fr/articles/201362003> concernant l'utilisation de l'outil ZOOM

Visioconférence : ZOOM

PROGRAMME DE FORMATION

La relation client à distance en réponse aux évolutions sociétales : contraintes et atouts

- Un changement de pratiques accéléré par le contexte sanitaire
- Etapes de la relation client concernées par ce changement de modalité d'entretien
- La courbe du changement adaptée au télétravail
- Prendre conscience des atouts, en plus des contraintes

Exercices de mise en pratique

Conditions nécessaires à la réussite dans une relation commerciale à distance

- Se différencier par son professionnalisme : état d'esprit positif et méthode
- Optimiser son espace de travail
- Structurer sa journée et s'organiser : compartimenter vie professionnelle/vie personnelle
- Adapter sa communication et maîtriser les outils de visioconférence

Exercices de mise en pratique

Réaliser la phase de découverte prospect en entretien distanciel

- Préparer son entretien avec professionnalisme : informations stratégiques à collecter
- Réussir la phase de prise de contact en visioconférence : objectif et structure de l'entretien
- Identifier les problématiques : méthode de questionnement et principes de l'écoute active
- Repérer les mobiles d'achat et susciter un désir d'achat « à distance »

Mises en situation relatives à l'entretien de découverte en visioconférence

Présenter une solution à forte valeur ajoutée en visioconférence

- Synthétiser les éléments clés de la phase de découverte et les présenter
- Opter pour une argumentation persuasive : posture et techniques, réponses aux objections
- Annoncer son prix comme une caractéristique
- Clore l'entretien de vente et annoncer la prochaine étape

Mises en situation relatives à l'entretien de présentation de son offre en visioconférence

Réussir ses entretiens de suivi en visioconférence ou par téléphone

- Repérer les différents types d'entretiens de suivi : entretien de suivi intermédiaire et bilan qualité annuel
- Adapter le contenu de sa présentation à l'objectif poursuivi
- Optimiser la présentation du bilan qualité annuel : posture du commercial, structure de la présentation
- Fidéliser ses clients « à distance » : quelles actions mettre en œuvre pour favoriser le réachat

Exercices de mise en pratique

Programme mis à jour le 01/02/2026