



Programme Techniques du commerce en BtoB

1. Les objectifs de la formation :

- Présentation de la formation
- Présentation des objectifs de la formation
- Pourquoi s'intéresser différemment au client BtoB : Le profil d'un client BtoB, ses attentes, son fonctionnement opportuniste, les enjeux, son traitement d'une offre, son lien aux fournisseurs et prestataires.

Test du profil commercial de l'apprenant (10 min)

2. Découvrir les outils du CRM

- Les logiciels CRM BtoB : liste et détails de logiciels ciblés aux indépendants travaillant en BtoB + conseils personnalisés
- L'enquête satisfaction client BtoB

Application : La rédaction du plan de votre enquête + conseils personnalisés (20-30 min hors conseils)

- Les techniques de fidélisation BtoB (Votre produit, votre communication et l'entretien de la relation client)

3. La mise en place d'une stratégie GRC

- La méthode SWOT
- La segmentation BtoB, le ciblage BtoB, la servuction dans la vente de service et la personnalisation du service

Application : Segmenter vos clients et sélectionnez votre/vos cibles + conseils personnalisés (10-20 min hors conseils)

- La gestion d'un portefeuille client BtoB : Pourquoi gérer différemment les clients ?
- La méthode 20/80
- La satisfaction client BtoB : L'expérience client et les nouveaux concepts actuels d'une satisfaction BtoB

4. La prospection adaptée en BtoB

- Le speech et l'argumentaire au téléphone et en rendez-vous
- Comment répondre aux objections en BtoB
- La méthode SONCAS

5. Les documents et visuels de vente BtoB

- Les documents de vente personnalisés

- Les PLV : les documents accompagnant une vente et les règles à respecter pour les visuels de vente

Evaluation finale :

Le montage de votre speech adapté à la prospection téléphonique et aux rendez-vous physiques (20-30 min hors conseils)

Le traitement des objections (20-30 min hors conseils)

(Speech et traitement d'objections : A développer et à renvoyer en version finale à l'apprenant)

(En dehors des applications et pour toutes les parties, l'apprenant peut bénéficier d'explications et de conseils personnalisés dans le respect des CGV visibles sur le site web)