

Structurer un service facilitant la commercialisation

 **PUBLIC :** Managers/Responsables souhaitant organiser un service pour développer des outils de relation clientèle efficace.

 **PRÉREQUIS :** Aucun

TARIFS

Inter : 700 euros

€ **Intra :** *Contactez-nous, il est possible qu'un formateur soit disponible dans votre région.*

Vous souhaitez adapter ce programme à vos besoins ? Sollicitez-nous.

**2 jours (14H) -
Présentiel 100% -
Distanciel 100% ou
Blended**



LES OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- ✓ Définir les rôles et les responsabilités au sein d'un service pour éviter les zones d'ombre ou de redondance dans les missions de commercialisation
- ✓ Élaborer un Plan d'Action Commercial aligné sur les priorités de l'organisation.
- ✓ Mettre en place un processus de vente fluide, structuré, et orienté client
- ✓ Utiliser la méthode SONCASE pour adapter le discours aux motivations d'achat des clients
- ✓ Exploiter des outils de suivi (CRM, tableaux de bord) pour piloter les performances et améliorer l'efficacité collective
- ✓ Concevoir des actions de fidélisation client à forte valeur ajoutée
- ✓ Mobiliser et aligner son équipe autour d'objectifs collectifs clairs

LE PROGRAMME

Jour 1 : Structurer l'organisation et construire un Plan d'Action Commercial

SEQUENCE 1 : PRESENTATION DE LA FORMATION

- Présentation des participants, du formateur, du programme de la formation
- Evaluation des connaissances des participants (test de positionnement)

SEQUENCE 2 : CLARIFIER LES ROLES ET STRUCTURER LES RESPONSABILITES

- Définir les rôles et responsabilités dans le service.



- Identifier les doublons, zones d'ombre, chevauchements de missions :
- Introduction à l'organisation performante d'un service commercial
- Diagnostic des missions actuelles : outils de cartographie (RACI, matrice mission/rôle)
- Exemples d'organisations selon la taille et les objectifs de l'équipe
- Atelier : cartographier les rôles dans son propre service
- Étude de cas : où se cachent les zones d'inefficacité ?

LES + PÉDAGOGIQUES

- Formateurs experts dans la connaissance du réseau et dans sa transformation, sur les aspects managériaux et de la relation client.

SEQUENCE 3 : ÉLABORER UN PLAN D'ACTION COMMERCIAL ALIGNE

- Élaborer un Plan d'Action Commercial (PAC) réaliste et opérationnel.
- Traduire des objectifs stratégiques en actions concrètes :
 - Les 5 composantes du PAC : Objectifs, Cibles, Actions, Responsables, Indicateurs.
 - Alignement avec les priorités de l'organisation.
- Atelier : Construction d'un PAC à partir de cas concrets (lancement d'une nouvelle offre, relance secteur inactif...).
- Relecture croisée : retour entre pairs et enrichissement du plan.

Jour 2 – Déployer l'approche client, piloter et fidéliser

SEQUENCE 1 : STRUCTURER LE PROCESSUS DE VENTE ET ADAPTER SON APPROCHE CLIENT

- Mettre en place un processus de vente clair et fluide.
- Utiliser la méthode SONCASE pour personnaliser son discours :
 - Cartographie d'un processus de vente : étapes, points de contact, acteurs internes.
 - Formalisation d'un processus de vente : modéliser une trame adaptée à sa structure.
 - Apport sur la méthode SONCASE : Sécurité, Orgueil, Nouveauté, Confort, Argent, Sympathie, Environnement.
 - Entraînement en binôme : adapter son argumentation en fonction du profil client.

SEQUENCE 2 : PILOTER, SUIVRE LES PERFORMANCES ET FIDELISER LES CLIENTS

- Exploiter les outils numériques (CRM, tableaux de bord) pour le pilotage.
- Concevoir des actions de fidélisation pertinentes.

- Mobiliser son équipe autour d'objectifs partagés :
 - Présentation d'outils (CRM, tableau de bord simple, reporting visuel).
 - Atelier : construire un tableau de pilotage adapté aux indicateurs de son service.
 - Réflexion collective : qu'est-ce qu'une action de fidélisation à valeur ajoutée ?
 - Définir les rituels d'équipe autour du pilotage (réunions commerciales, feedback, reconnaissance).
 - Élaboration du plan d'engagement individuel post-formation

EVALUATION

Tout au long de la formation

Pour toute question concernant la participation de personnes en situation de handicap, contacter directement CMA Académie (coordonnées ci-dessous).