

## Aptitude commerciale pour CSM, consultants et chefs de projet

*Formation de 2 jours, avec 60% de pratique, destinée aux CSM, consultant(e)s, formateurs(trices), chefs de projet dans une entreprise du numérique. Cette formation vous permettra de développer vos relations en adoptant une attitude commerciale.*

**Durée:** 14.00 heures (2.00 jours)

**Avis clients :** Satisfaction à chaud : 4,8/5 (5 avis)

Satisfaction à froid : 5/5 (1 avis)

### Profils des stagiaires

- Consultant(e)s, formateurs(trices), Chefs de projet dans une entreprise du numérique

### Prérequis

- Avoir un rôle clé dans la relation avec les clients en amont ou en aval de la vente principale

### Objectifs pédagogiques

- Compréhension du Business Model éditeur de logiciels
- Gestion des relations client
- Identification des opportunités commerciales
- Compréhension du cycle de vente, négociation et gestion des objections
- Augmentation des revenus
- Optimisation des marges de projet
- Fidélisation des clients

### Contenu de la formation

- Avant la formation, entretien téléphonique avec un responsable ou participant pour
  - Comprendre le contexte
  - Adapter les objectifs de la formation
  - Prévoir les cas pratiques
- Positionnement et proposition de valeur d'une offre logicielle
  - Problématiques clients
  - Besoins, attentes et comportement d'achat vis à vis d'un logiciel ou service numérique
  - Concurrence et Substitution
  - Proposition de valeur
  - Exercice pratique : Exprimer la proposition de valeur de vos offres
- Les services d'une offre éditeur
  - Types de service délivrés par un éditeur de logiciels
  - Valeurs des services
  - Attentes vis à vis des différents types de service

Date de mise à jour du programme : 13/01/2025

# ROUTE TO BUSINESS

574 chemin de Wette Fays

69300 Caluire-et-Cuire

Email: [anaissoragna@route2business.fr](mailto:anaissoragna@route2business.fr)

Tel: +33478725264



- Présenter un service
- Ecoute active pour mieux communiquer
  - Savoir-être et empathie
  - Comprendre les bases de l'écoute active
  - Base PNL
  - SONCAS
  - Différences entre demande, problème et besoin
  - Questionner et influencer avec intégrité
  - Exercice Pratique : Simulation de situation professionnelle d'écoute dans votre contexte
- Satisfaction clients
  - Qualité attendues et qualité perçue
  - L'adoption d'un logiciel
  - Détecter une insatisfaction
  - Evaluer la satisfaction sur un logiciel
  - Evaluer la satisfaction sur un service
  - Exercice Pratique : Rédiger un questionnaire de satisfaction dans votre contexte
- Proposer de nouveaux services
  - Détecter de nouveaux besoins
  - Les étapes de la vente de services ou de logiciels - Découverte - Qualification - Proposition - Traitement des objections - Conclusion
  - A quel moment proposer un nouveau service
  - Jeu de rôle : Détecter un nouveau besoin et le qualifier
  - Jeu de rôle : Présenter une offre de service

## Organisation de la formation

### Equipe pédagogique

Adriana SHPAK

Formatrice et responsable pédagogique

Spécialiste dans la Vente, Stratégie de Commercialisation, Relation Client et Gestion des Grandes Comptes

@ : [adriana@route2business.fr](mailto:adriana@route2business.fr)

Tél : 06.18.43.27.97

Pierre Choty

Consultant, Spécialiste en Management Commercial

@ : [pierrechoty@route2business.fr](mailto:pierrechoty@route2business.fr)

Tél : 06 62 38 88 75

Anais Soragna

Responsable administratif / référent handicap

@ : [anaissoragna@route2business.fr](mailto:anaissoragna@route2business.fr)

Tél : 04.78.72.52.64

### Moyens pédagogiques et techniques

Date de mise à jour du programme : 13/01/2025

## ROUTE TO BUSINESS

574 chemin de Wette Fays  
69300 Caluire-et-Cuire  
Email: [anaissoragna@route2business.fr](mailto:anaissoragna@route2business.fr)  
Tel: +33478725264



- Accueil des apprenants dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques
- Etude de cas concrets
- Quiz en salle
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.

### Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles de présence.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation.
- Formulaires d'évaluation de la formation.
- Certificat de réalisation de l'action de formation.

### Accessibilité

Formation à distance ou en présentiel, en intra-entreprise  
Pour les formations en ligne, une bonne connexion internet est indispensable.  
Pour tout besoin spécifique, merci de contacter notre référent handicap :  
Anais Soragna : [@anaissoragna@route2business.fr](mailto:@anaissoragna@route2business.fr) / 0478725264

### Delai d'accès à la formation

Les inscriptions sont ouvertes jusqu'à 1 semaine avant le début de la formation.

Date de mise à jour du programme : 13/01/2025