

Parcours
de 5 jours**Public concerné**

Chargés d'affaires, commerciaux débutants, commerciaux confirmés et Inside sales executive.

**Prérequis**

En contact avec les clients et fournisseurs français et internationaux.
Connaissance d'une langue étrangère. Usage du téléphone et du mail.

**Objectif opérationnel**

- S'initier aux fondamentaux de la vente.
- Adapter sa posture dans un environnement interculturel.
- Développer une méthodologie pour optimiser ses partenariats à l'international.
- Identifier des techniques de développement de la clientèle.
- Conduire un entretien selon la culture pour augmenter ses chances de réussite.
- Mettre en oeuvre une négociation sur mesure pour gagner des ventes en milieu interculturel.

**Durée**

2 jours (14 heures).

**Objectifs pédagogiques**

À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Mesurer le rôle central de la fonction de commerciale.
- Adapter sa posture dans un environnement interculturel.
- Créer un fichier de prospection adapté à son activité.
- Identifier les canaux de prospection les plus efficaces .
- Utiliser le téléphone pour prendre des RDV.
- Définir la notion de culture dans son ensemble.
- S'initier aux dimensions culturelles selon G.Hofstede, E-T.Hall, F.Trompenaa.
- Analyser les moments pour prospecter différemments (recommandations, autres réseaux).
- Comprendre les styles de management à l'international.
- Développer une approche communicative novatrice et universelle.
- Mener une découverte complète du client.
- S'appropriier les différences culturelles pour adapter son argumentation et anticiper les objections clients.
- Utiliser les règles de négociation pour mieux défendre son offre selon la culture.
- Anticiper un conflit à l'international.
- Engager le partenaire vers la signature.

**Formateur**

Formatrice et commerciale terrain avec + de 17 ans d'expérience commerciale et pratique pédagogique confirmée et formatrice avec + de 20 ans d'expérience en commerce international et relations interculturelles.

**Lieux**

Dans vos locaux ou en distanciel selon vos besoins.

Parcours
 de **5** jours

PROGRAMME Jour 1

LA PROSPECTION COMMERCIALE**1- Mesurer le rôle central de l'activité commerciale**

- Définir ses objectifs et attentes.
- Organiser son activité commerciale.

2- Créer son fichier de prospection

- Définir sa cible, les informations pertinentes à obtenir.
- S'organiser pour performer dans la prospection.

3- Les différentes étapes d'une prospection téléphonique

- Les bonnes pratiques pour une prospection combinée.
- Déterminer son texte d'accroche.
- Se préparer, s'entraîner.
- Décomposer ses résultats.

4- Utiliser la recommandation et le fonctionnement du réseautage

- Définir les situations propices à la recommandation.
- Créer une méthodologie de recommandation et de réseautage.

PROGRAMME Jour 2

LES FONDAMENTAUX DE LA VENTE**1- L'intérêt d'un entretien de vente**

- Identifier ses objectifs et attentes.
- Le rôle d'un rendez-vous commercial

2- Les étapes d'un premier rendez-vous commercial

- Créer un climat de confiance impactant.
- Réussir son introduction.
- Identifier le rôle majeur de la découverte client.
- Reconnaître les motivations majeures d'achats.
- Reformuler avec méthodologie.
- Argumenter : Formuler ses réponses en bénéfices clients.
- Persuader le client avec des méthodes éprouvées.
- Identifier les objections et répondre avec méthodologie.
- Engager vers la conclusion.

3- Consolider le lien avec le client

- Réaliser des relances efficaces.
- Optimiser le lien avec le prospect.

PROGRAMME Jour 3

LA NÉGOCIATION ET LA COMMUNICATION INTERPERSONNELLE**1- Règles en négociation et préparation**

- Différencier les deux logiques de négociation.
- Utiliser correctement les règles en négociation.
- Évaluer la rentabilité de son affaire afin de déterminer sa MESORE.
- Préparer ses arguments et contreparties possibles.

2- Présenter son offre

- Optimiser sa posture.
- Défendre son prix.
- Mettre en œuvre sa négociation.
- Engager vers la signature.

3- La communication interpersonnelle

- Définition.
- Communiquer efficacement.
- Communication verbale et non-verbale.
- Pratiquer l'écoute active.

4- La notion de culture

- Définir la culture.
- Comprendre l'iceberg culturel.
- Les éléments de la culture.
- La langue et le langage.
- Le langage verbal et non-verbal.

Parcours
 de 5 jours

PROGRAMME Jour 4

**L'ANALYSE DES
DIFFÉRENCES CULTURELLES**
1- Analyser une culture

- Découvrir les dimensions culturelles selon Hofstede, Hall et Trompenaars.
- Identifier les obstacles à la communication.
- Les stéréotypes et les préjugés.

2- Travailler en milieu multiculturel

- Les modèles culturels.
- La culture d'entreprise.
- Le modèle des 3 R.
- Gestion de la multiculturalité.
- La communication en milieu interculturel.
- Les barrières à la communication interculturelle.

3- Gestion des conflits

- La gestion du stress.
- La gestion des conflits.
- Les modèles de gestion des conflits.
- Gérer un conflit en milieu multiculturel.

PROGRAMME Jour 5

**LE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES
À L'INTERNATIONAL**
1- Les styles de management à l'international

- Comprendre les différents styles.
- Animer une équipe multiculturelle.
- Les compétences clefs pour la gestion d'équipe multiculturelle.

2- Le protocole des affaires

- Préparer une visite professionnelle à l'étranger.
- Préparer son entretien avec un partenaire étranger.
- Adapter sa posture et son discours.
- Négocier avec un partenaire étranger.

3- Le développement à l'international

- Le macro-environnement.
- Le diagnostic export.
- L'étude de faisabilité.
- Les risques d'échecs.

**Méthodes pédagogiques**

En présentiel ou distanciel.

Formation interactive et pratique : apports théoriques, études de cas, mises en situation, échanges de pratiques.

**Modalités d'évaluation**

- Auto-positionnement avant la formation.
- Quiz et mises en situation pour vérifier l'acquisition des compétences.
- Feedback direct du formateur.

**Modalités d'accès**

- Contact direct avec Isabelle Fourzoli ou via formulaire de contact (07 71 60 39 40 - isabelle.fourzoli@motivente.fr).
- Formation possible après analyse des besoins.
- Délai de réponse : sous 3 semaines.

**Accessibilité**

Personnes en situation de handicap : adaptations possibles sur demande.