



*Développement des activités marketing & harmonisation  
des méthodes de négociations*

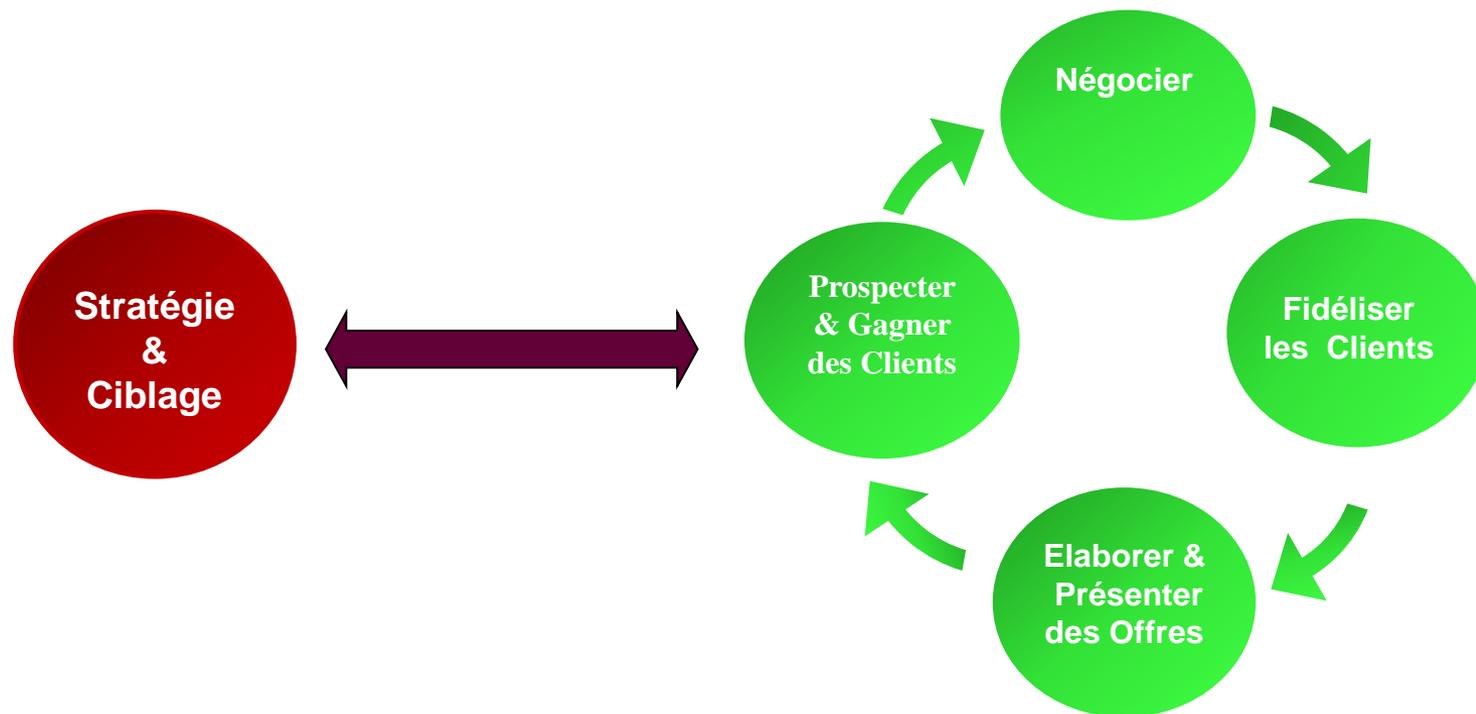
## Présentation synthétique du projet de formation à la négociation et la communication

3 Septembre 2014



Colombus Consulting

# La formation a pour but de favoriser le nouveau momentum de développement SKD HYGIENE



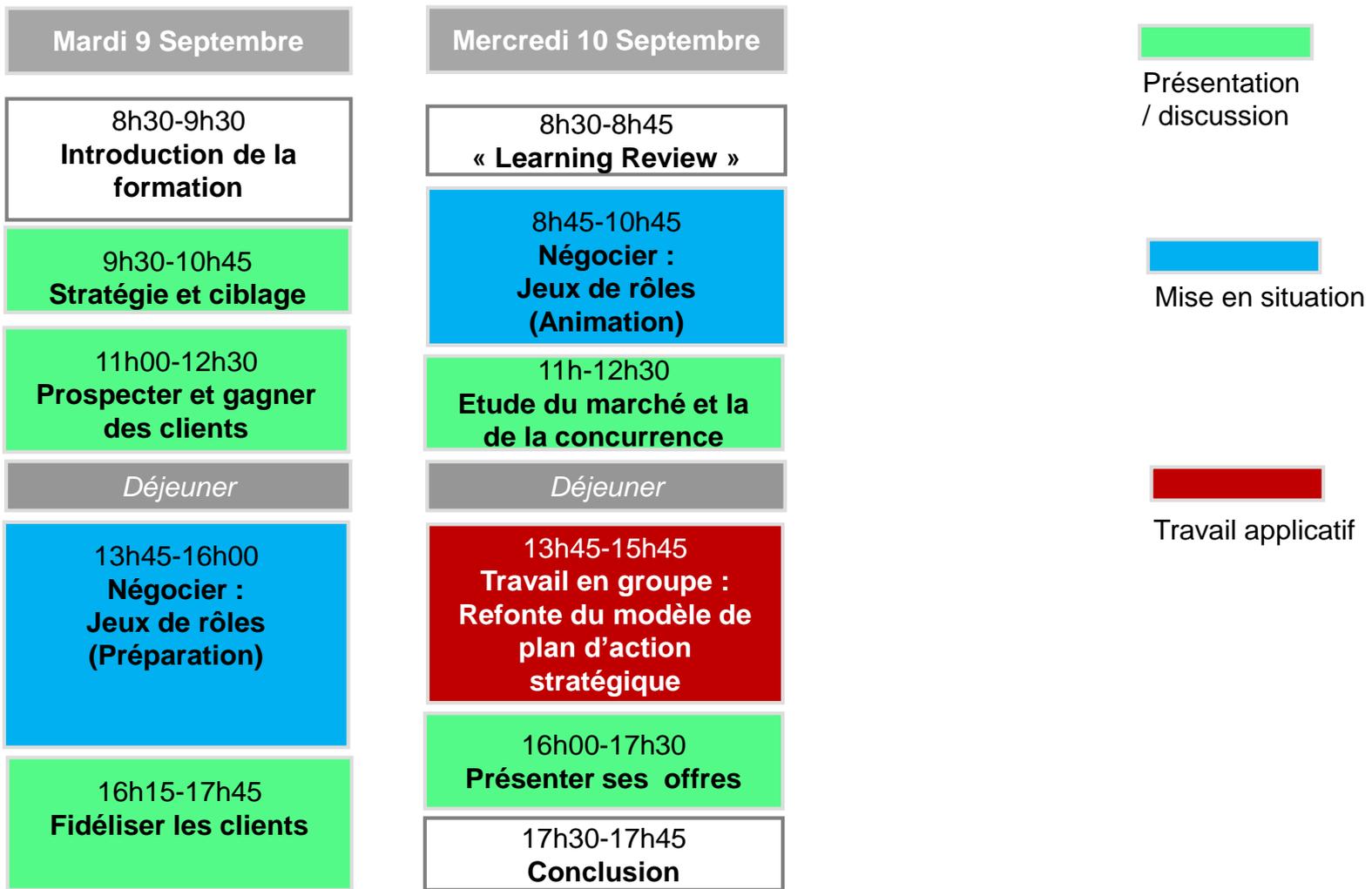
Etude du marché et de la concurrence

Création de dynamique

Exécution de dynamique



# Planning de la formation



# Stratégie et Ciblage



## Objectifs

- Rappeler les intérêts et les avantages majeurs d'un système de planification stratégique simple et efficace
- Donner la vision d'ensemble du cycle de planification : du plan stratégique aux plans commerciaux terrains
- Comprendre comment bien utiliser les techniques de segmentation et de ciblage des marchés et des clients
- Savoir traduire les réflexions stratégiques en objectifs à atteindre et en ressources à engager

## Format pédagogique

Présentation, discussion, exercices d'application individuels

## Thèmes abordés

- Pourquoi une planification stratégique ?
- Les cycles de planification
- Segmentation des marchés
- Stratégies de ciblage
- Positionnement , recherche de points d'excellence
- Evaluation d'opportunités de marché
- Définition d'objectifs
- Allocation des ressources

# Prospecter et gagner des clients



## Objectifs

Revoir les fondamentaux des méthodes de prospection commerciale

Comprendre comment mettre en place un système de prospection commercial efficace

Echanger des bonnes pratiques sur l'animation des différentes tactiques de prospection

## Format pédagogique

Présentation / discussion, échange des retour d'expérience sur les différentes tactiques expérimentées, jeux de rôles sur des prises de rendez-vous

## Thèmes abordés

- Evolution des processus de vente en milieu B to B
- Outils et tactiques pour vaincre sa peur de prospecter et maîtriser l'entretien de vente
- Les tactiques de prospection
- L'efficacité au téléphone
- La prospection indirecte
- Les stratégies de contenu
- Image et présence sur Internet

# Négocier



## Objectifs

- Accentuer son efficacité de négociateur en prenant conscience de son propre style de négociateur
- Revoir quelques fondamentaux de la négociation et leur application en fonction de son propre style de négociateur
- Echanger des bonnes pratiques sur les moments clés du processus de négociation

## Format pédagogique

- Présentation, discussion
- Réalisation d'un test de son style négociation
- Préparation et animation d'une session de jeux de rôle sur des négociations simples et complexes

## Thèmes abordés

- Les fondations d'une bonne négociation
- Connaitre son style de négociateur
- Définir ses objectifs et ses attentes
- Le facteur relationnel
- La gestion du pouvoir de négociation
- Les grandes étapes du processus de négociation

# Fidéliser les clients



## Objectifs

Identifier les vecteurs de fidélisation clients les plus porteurs dans les entreprises et les techniques de leur mise en place

Echanger des retours d'expérience sur les stratégies et les outils de la fidélisation clients

Comprendre l'apport d'Internet dans l'univers de la fidélisation clients

## Format pédagogique

Présentation, discussion, échanges de retours d'expérience

## Thèmes abordés

- Les bénéfices de la fidélisation clients
- Mesure des perceptions et de la satisfaction des clients
- Tactiques et outils de fidélisation:
  - Stratégies de contenus
  - Stimulations
  - Services
  - Stratégies Internet
- Construire un dispositif de fidélisation rentable et pérenne

# Etude du marché et de la concurrence



## Objectifs

Mise à niveau des connaissances concernant l'utilisation théorique et pratique des études de marché et de la concurrence afin d'éclairer à la fois la stratégie et l'exécution des efforts de développement

## Format pédagogique

Présentation / discussion, échange des retours d'expérience

## Thèmes abordés

- Comprendre ses marchés
- Gérer l'information
- Plans types d'études de marché
- Etudes qualitatives
- Etudes quantitatives
- Etudes concurrence
- Organiser une veille marché et concurrents

# Elaborer et présenter ses offres



## Objectifs

Accroître l'efficacité des participants dans la préparation d'offres aux clients en leur permettant d'acquérir de nouveaux réflexes

Améliorer l'impact des participants dans la présentation des offres qu'ils font auprès de leurs clients

## Format pédagogique

Présentation / discussion,

Exercices d'application individuels

## Thèmes abordés

- La découverte clients
- La création de valeur client
- Définir la 'Value Proposition' pour les clients
- Différenciation
- Innovation de valeur
- **OPEN**, le secret d'une communication client efficace
- Préparer et animer une présentation client efficace