

Formations 2019

Ventes & Relation Client / Management / Organisation



BEVA GLOBAL MANAGEMENT
Tour SwissLife - 1 boulevard Vivier Merle
69443 Lyon Cedex

ORGANISME REFERENCE DATADOCK

Contacts :

LYON
Emmanuel de Ceccatty 07 78 82 12 44
emmanuel@bevaglobal.eu

AIX EN PROVENCE
Hubert Bachelard – 06 3431 42 08
hubert@bevaglobal.eu



Sommaire

Méthodologie et outils

P. 3/4

La vente et la relation client revisitées...

Maîtrisez les fondamentaux

Pour les vendeurs sédentaires	P. 5
Pour les vendeurs itinérants	P. 6
Pour les techniciens et chefs de projets	P. 7

Renforcez vos savoir faire

Réussir ses appels sortants de prospection	P. 8
Gérer les objections prospects / clients	P. 9
Suivre son portefeuille au téléphone	P. 10
Négocier en face à face	P. 11

Faites de votre assistance commerciale un moteur de votre développement

Renforcer votre assistance commerciale	P. 12
---	-------

Réussissez votre management quotidien...

Faire performer votre équipe	P. 13
Dynamiser vos réunions	P. 14
Conduire efficacement vos entretiens individuels	P. 15
Mesurer et suivre la performance de votre équipe	P. 16
Mettre en place et faire vivre la culture client	P. 17
Prendre la parole en public	P. 18
Réussir vos recrutements	P. 19

Filières métiers...

P. 20

BEVA a conçu des **modules spécifiques**, animés par des **experts métiers**, dédiés à l'appropriation et à l'entraînement aux meilleures pratiques commerciales et managériales dans de nombreuses filières métiers.





Méthodologie

BEVA Global Management est une structure franco-canadienne, créée en Amérique du Nord en 1993 et implantée depuis près de 5 ans en Europe et dans la plupart des pays francophones.

Notre structure regroupe des professionnels du Management, de l'Organisation, de la Relation Client et des Ressources Humaines qui partagent la même ambition : **permettre à chaque acteur d'être en phase dans son organisation**. Nous apportons des méthodes et des outils pour **développer la "pleine compétence"**, clé du succès des entreprises en transformation.

Une démarche structurée et structurante

Toutes les modules que nous délivrons sont fondés sur une **progression pédagogique rigoureuse** permettant l'acquisition des bonnes pratiques par **paliers successifs** : apports théoriques et pratiques / mise en perspective par des cas d'école / exercices d'appropriation / évaluation des acquis.

Une souplesse d'adaptation à chaque métier

À partir d'un canevas de base, nous **co-construisons** et adaptons les contenus avec les participants à partir de leur expérience, des spécificités de leur **métier** et des situations qu'ils rencontrent.

La formalisation des bonnes pratiques

Chaque séquence fait l'objet d'un document qui **formalise** les contenus **co-construits**, remis aux participants en fin de session.

Un suivi dans le temps

Les formateurs BEVA s'engagent à **se mettre à disposition** des participants pour les **accompagner** dans la mise en œuvre des bonnes pratiques.

Des modalités souples

À partir d'une thématique donnée et des contenus à aborder, BEVA s'adapte à vos attentes comme à vos contraintes :

- Stage **intra** ou **inter** / Journées de **retour d'expérience**
- **Planification** par journées ou demi-journées
- Formation de **formateurs internes**
- Stages **pilotes** et déploiements





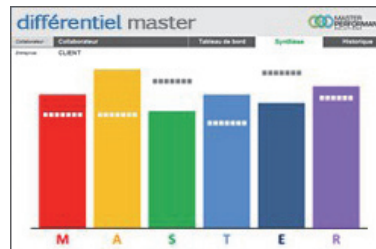
Des outils...

Pour définir les **attendus** de l'entreprise, évaluer les **connaissances** des stagiaires et leurs **comportements** favoris.

Pour **préparer** les exercices, les **accomplir** et mesurer la **progression** des acquis.

Pour permettre aux participants de **suivre** leur progression et **perfectionner** les acquis.

Référentiel / Préférentiel / Différentiel



Pour définir les **attendus clés** dans un métier donné, identifier les préférences comportementales de chaque collaborateur et **évaluer les écarts à combler**

Mastering



Pour suivre et accompagner la **progression de la performance** collective et individuelle

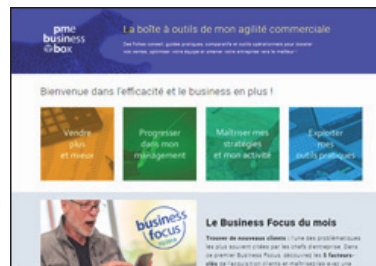


Skillspotting



Une technologie et un outil unique pour la **gestion dynamique des compétences**

PME BusinessBox



Une encyclopédie numérique des **bonnes pratiques** de la Relation Client et du Management



Tous les participants à nos stages de formation bénéficient d'un **accès gratuit pendant un an** à tous les contenus de la **PME BusinessBox**



VRC 001

Vendeurs sédentaires – Les fondamentaux

Pour qui ? Téléconseillers – Télévendeurs – Commerciaux sédentaires

Durée 2 jours + 1 journée de perfectionnement – 21 heures

Prérequis Aucun

Objectif

S'approprier une méthode et des outils pour :

- Maîtriser la conduite de ses appels / Faire exprimer et enrichir la demande
- Identifier les besoins et critères de choix / Présenter et valoriser son offre, susciter l'envie
- Gérer les objections / Engager un suivi efficace

Programme

Maîtriser les fondamentaux de la communication :

- La relation au **téléphone**

Structurer ses appels entrants :

- Accueil et **reformulation** de la demande / Vente du **plan d'entretien**
- Conduite de l'**audit client** / Détection d'**opportunités**
- **Argumentation** / Gestion des **objections** / **Conclusion**

Préparer ses entretiens :

- Mise en main et personnalisation du **Guide** de la **Relation Client** (PME BusinessBox) / Exercices de préparation

Conduire ses entretiens :

- Exercices d'application (jeux de rôles) à partir de **situations types**

Entretenir et développer sa performance :

- Présentation et mise en main d'un **outil d'auto-évaluation** et de **suivi** / Exercices d'application

Outils

Référentiel / Préférentiel / Différentiel / PME BusinessBox / Mémo de préparation d'appel
Trame découverte / Grille Mastering d'auto-évaluation





Pour qui ? Commerciaux itinérants – Vendeurs points de vente

Durée 2 jours + 1 journée de perfectionnement – 21 heures

Prérequis Aucun

Objectif

S'approprier une méthode et des outils pour :

- Maîtriser la conduite de ses entretiens / Faire exprimer et enrichir la demande
- Identifier les besoins et critères de choix / Présenter et valoriser son offre, susciter l'envie
- Gérer les objections / Engager un suivi efficace

Programme

Maîtriser les fondamentaux de la communication :

- La relation en **face à face**

Structurer ses entretiens :

- Accueil, présentation et **reformulation** de la demande / Vente du **plan d'entretien**
- Conduite de l'audit client / Détection d'opportunités
- Argumentation / Gestion des **objection** / **Conclusion**

Préparer ses entretiens :

- Mise en main et personnalisation du **Guide** de la **Relation Client** (PME BusinessBox) / Exercices de préparation

Conduire ses entretiens :

- Exercices d'application (jeux de rôles) à partir de **situations types**

Entretenir et développer sa performance :

- Présentation et mise en main d'un **outil d'auto-évaluation** et de **suivi** / Exercices d'application

Outils

Référentiel / Préférentiel / Différentiel / PME BusinessBox

Mémo de préparation d'entretien / Trame découverte / Grille Mastering d'auto-évaluation





VRC 003 Techniciens et chefs de projet – Les fondamentaux

Pour qui ? Techniciens – Agents de maintenance – Chefs de projet

Durée 2 jours + 1 journée de perfectionnement – 21 heures

Prérequis Aucun

Objectif

S'approprier une méthode et des outils pour :

- Maîtriser le déroulement de ses interventions / Faire exprimer et enrichir la demande
- Identifier les besoins et critères de choix / Présenter et valoriser l'entreprise, susciter l'envie
- Gérer les objections / Engager un passage de relais efficace

Programme

Maîtriser les fondamentaux de la communication :

- La relation client en **intervention**

Structurer ses entretiens :

- Accueil, présentation et **reformulation** de l'objet de la rencontre / Vente du **plan d'intervention**
- Conduite de l'audit client / Détection d'opportunités
- Argumentation / Gestion des **objection** / **Conclusion**

Préparer ses entretiens :

- Mise en main et personnalisation du **Guide** de la **Relation Client** (PME BusinessBox) / Exercices de préparation

Conduire ses entretiens :

- Exercices d'application (jeux de rôles) à partir de **situations types**

Entretenir et développer sa performance :

- Présentation et mise en main d'un **outil d'auto-évaluation** et de **suivi** / Exercices d'application

Outils

Référentiel / Préférentiel / Différentiel / PME BusinessBox

Mémo de préparation d'entretien / Trame découverte / Grille Mastering d'auto-évaluation





VRC 004 Réussir ses appels sortants de prospection

Pour qui ? Téléconseillers – Télévendeurs – Commerciaux sédentaires

Durée 2 jours + 1 journée de perfectionnement – 21 heures

Prérequis Expérience du téléphone en appel entrants

Objectif

S'approprier une méthode et des outils pour :

- Maîtriser la conduite de ses appels / Susciter l'intérêt avec une accroche adaptée / Vendre l'entretien
- Identifier les opportunités / Présenter et valoriser son offre, susciter l'envie
- Gérer les objections / Engager un suivi efficace

Programme

Maîtriser les fondamentaux de la communication :

- La relation sortante au **téléphone**

Structurer ses entretiens :

- Présentation / **Accroche** / **Vente** de l'entretien
- Conduite de l'**audit prospect** / Détection d'**opportunités**
- **Argumentation** / Gestion des **objections** / **Conclusion**

Préparer ses entretiens :

- Mise en main et personnalisation du **Guide** de la **Relation Client** (PME BusinessBox) / Exercices de préparation

Conduire ses entretiens :

- Exercices d'application (jeux de rôles) à partir de **situations types**

Entretenir et développer sa performance :

- Présentation et mise en main d'un **outil d'auto-évaluation** et de suivi / Exercices d'application

Outils

Référentiel / Préférentiel / Différentiel / PME BusinessBox

Mémo de préparation d'appel / Trame découverte / Grille Mastering d'auto-évaluation





VRC 005

Gérer les objections prospects / clients

Pour qui ? Commerciaux sédentaires – Téléconseillers – Télévendeurs - Commerciaux itinérants – Vendeurs points de vente

Durée 1 jour + 1 journée de perfectionnement – 14 heures

Prérequis Expérience de la vente en face à face ou au téléphone

Objectif

S'approprier une méthode et des outils pour :

- Maîtriser la gestion des réactions et objections
- Argumenter efficacement
- Engager sur les suites à donner

Programme

Maîtriser les fondamentaux de la gestion des objections :

- La **prise en compte** / **L'approfondissement**
- Faire exprimer les **besoins cachés** / Apporter les **réponses** appropriées
- Valider la **compréhension** et la **satisfaction** du prospect / client / Passer à **l'engagement**.

Préparer ses entretiens :

- Mise en main et personnalisation du **Guide** de la **Relation Client** (PME BusinessBox) / Exercices de préparation

Gérer les objections :

- Exercices d'application (jeux de rôles) à partir de **situations types**

Entretenir et développer sa performance :

- Présentation et mise en main d'un **outil d'auto-évaluation** et de **suivi** / Exercices d'application

Outils

Référentiel / Préférentiel / Différentiel / PME BusinessBox
Mémo traitement des objections / Grille Mastering d'auto-évaluation





VRC 006 Suivre son portefeuille au téléphone

Pour qui ? Téléconseillers – Télévendeurs – Commerciaux sédentaires

Durée 2 jours + 1 journée de perfectionnement – 21 heures

Prérequis Expérience du téléphone en appel entrants

Objectif

S'approprier une méthode et des outils pour :

- Maîtriser la conduite de ses entretiens de suivi
- Valider les besoins et critères de choix
- Détecter l'état de la décision
- Adapter et valoriser son offre
- Lever les freins
- Engager son interlocuteur

Maîtriser Les fondamentaux de l'appel de suivi :

- La **présentation** / L'exploitation positive du **contexte**
- La **valorisation** de l'offre / La gestion des **objections**
- La **conclusion**

Préparer ses entretiens :

- Mise en main et personnalisation du **Guide** de la **Relation Client** (PME BusinessBox) / Exercices de préparation

Conduire ses entretiens :

- Exercices d'application (jeux de rôles) à partir de **situations types**

Entretenir et développer sa performance :

- Présentation et mise en main d'un **outil d'auto-évaluation** et de **suivi** / Exercices d'application

Outils

Référentiel / Préférentiel / Différentiel / PME BusinessBox

Mémo de préparation d'appel / Grille Mastering d'auto-évaluation





VRC 007 Négociier en face à face

Pour qui ? Commerciaux itinérants – Vendeurs points de vente

Durée 2 jours + 1 journée de perfectionnement – 21 heures

Prérequis Expérience de la vente en face à face

Objectif

S'approprier une méthode et des outils pour :

- Préparer ses rendez-vous
- Vendre son plan d'entretien
- Verrouiller sa proposition
- Gérer les dernières objections
- Conclure sa vente

Maîtriser les fondamentaux de l'entretien de négociation :

- La **présentation** / La **vente** du plan d'entretien
- Le rappel du **contexte**
- La validation des **besoins** et **critères** de choix / Le **verrouillage** de son offre / La gestion des **objections**
- La **conclusion** de la vente

Programme

Préparer ses entretiens :

Mise en main et personnalisation du **Guide** de la **Relation Client** (PME BusinessBox) / Exercices de préparation

Conduire ses entretiens :

Exercices d'application (jeux de rôles) à partir de **situations types**

Entretenir et développer sa performance :

Présentation et mise en main d'un **outil d'auto-évaluation** et de **suivi** / Exercices d'application

Outils

Référentiel / Préférentiel / Différentiel / PME BusinessBox

Mémo de préparation d'entretien / Grille Mastering d'auto-évaluation





VRC 008 Renforcer votre assistance commerciale

Pour qui ?	Toute personne impliquée dans la gestion de la fonction Vente et Relation Client (dirigeant, manager, commercial, assistante commerciale) et en lien direct avec les clients et prospects.
Durée	3 jours – 21 heures
Prérequis	Expérience du contact avec la clientèle
Objectif	<p>S'approprier une méthode et des outils pour :</p> <ul style="list-style-type: none">• Maîtriser les notions de base de la stratégie commerciale et des plans d'actions• Gérer des fichiers clients et prospects• Participer à la gestion des actions commerciales• Gérer des entretiens prospects et clients
Programme	<p>Maîtriser les fondamentaux de l'assistance commerciale :</p> <ul style="list-style-type: none">• Rôle et missions / Outils• Les relations internes / La relation prospect / client <p>Stratégie et plan d'actions :</p> <ul style="list-style-type: none">• Présentation de cas d'école / Exercices d'application <p>Gérer les fichiers prospects / clients :</p> <ul style="list-style-type: none">• Sourcing, constitution et qualification / Suivi et enrichissement / Exercices d'application <p>Prendre part aux actions commerciales :</p> <ul style="list-style-type: none">• Présentation de cas d'école / Exercices d'application <p>Gérer la relation prospects / clients :</p> <ul style="list-style-type: none">• Mise en main de situations types / Exercices d'application (jeux de rôles)
Outils	Référentiel / Préférentiel / Différentiel / PME BusinessBox Mémo de préparation d'appel / Grille Mastering d'auto-évaluation





MGT 001 Faire performer votre équipe

Pour qui ? Chefs d'entreprises - Managers commerciaux – Coaches internes

Durée 3 jours – 21 heures

Prérequis Aucun

Objectif

S'approprier une méthode et des outils pour :

- Définir avec précision les **attendus** de la fonction commerciale
- Identifier les **points forts** et les **axes de progrès** de chaque membre de son équipe
- Mesurer et suivre les **évolutions**
- Conduire des entretiens de **débriefing**
- Mettre en place les **actions de progrès**
- Développer la **performance** individuelle et collective

Programme

Maîtriser les fondamentaux l'accompagnement :

- Présentation et mise en main de l'outil **MASTERING**

Formaliser ses attendus :

- Exercice de définition des attendus / Réalisation du **RÉFÉRENTIEL** métier / Paramétrage du **MASTERING**

Mesurer et suivre les évolutions :

- Présentation des **grilles d'évaluation**, exercices d'application (jeux de rôles)

Conduire ses débriefings :

- Exercices d'application (jeux de rôles) à partir de **situations types**

Entretenir et développer sa performance managériale :

- Présentation et mise en main d'un **outil d'auto-évaluation** et de **suivi** / Exercices d'application

Outils

Référentiel / Préférentiel / Différentiel
PME BusinessBox / Grille Mastering





MGT 002 Dynamiser vos réunions

Pour qui ? Chefs d'entreprises -Managers – Coaches internes

Durée 3 jours – 21 heures

Prérequis Aucun

Objectif

S'approprier une méthode et des outils pour :

- Préparer efficacement ses réunions
- Définir les objectifs et messages-clés
- Anticiper les réactions
- Obtenir des engagements clairs et précis

Maîtriser les fondamentaux de l'animation de réunion et d'entretiens individuels :

- La **préparation** / Les **messages-clés**
- La **gestion** du groupe / La **conclusion**

Préparer ses réunions et ses entretiens :

- Présentation et mise en main de la **boîte à outils** du MANAGER (PME BusinessBox)
- **Préparation de réunions types** : Réunion ordinaire / Revue d'activité / Réunion de crise

Animer ses réunions :

- Présentation des **scénarios** réunions types / Exercices d'application (jeux de rôles)
- Présentation des **scénarios** entretiens types / Exercices d'application (jeux de rôles)

Développer son leadership :

Présentation et mise en main de la **grille d'auto-évaluation** et de **suivi** / Exercices d'application

Outils

Référentiel / Préférentiel / Différentiel / PME BusinessBox
Mémo préparation de réunion / Grille d'auto-évaluation





Pour qui ? Chefs d'entreprises -Managers – Coaches internes

Durée 3 jours – 21 heures

Prérequis Aucun

Objectif

S'approprier une méthode et des outils pour :

- Préparer efficacement ses entretiens individuels
- Définir les objectifs et messages-clés
- Anticiper les réactions
- Obtenir des engagements clairs et précis

Programme

Maîtriser les fondamentaux de l'animation de réunion et d'entretiens individuels :

- La **préparation** / Les **messages-clés**
- La **gestion** du collaborateur / La **conclusion**

Préparer ses réunions et ses entretiens :

- Présentation et mise en main de la **boîte à outils** du MANAGER (PME BusinessBox)
- **Préparation d'entretiens types** : Entretien d'écoute / Entretien de recadrage / Revus d'activité / Entretien professionnel

Animer ses entretiens :

- Présentation des **scénarios** entretiens types / Exercices d'application (jeux de rôles)

Développer son leadership :

Présentation et mise en main de la **grille d'auto-évaluation** et de **suivi** / Exercices d'application

Outils

Référentiel / Préférentiel / Différentiel / PME BusinessBox

Mémo préparation d'entretien / Grille d'auto-évaluation





MGT 004

Mesurer et suivre la performance de votre équipe

Pour qui ?

Managers commerciaux

Durée

2 jours + 1 journée de perfectionnement – 21 heures

Prérequis

Expérience managériale d'un an minimum

Objectif

S'approprier une méthode et des outils pour :

- Définir avec précision les attendus de la fonction commerciale
- Identifier les points forts et les axes de progrès de chaque membre de son équipe
- Mesurer et suivre les évolutions
- Mettre en place les actions de progrès
- Développer la performance individuelle et collective

Programme

Maîtriser les fondamentaux de l'accompagnement :

- Mise en main du **Guide pratique** du **manager** (PME BusinessBox)
- Présentation de l'outil **Mastering**

Formaliser ses attendus :

- Exercice de définition des attendus et paramétrage du MASTERING

Mesurer et suivre les évolutions de la performance :

- Présentation des **grilles d'évaluation** / Exercices d'application (jeux de rôles)

Développer la performance :

- Présentation de la grille de synthèse / Exercices d'application (jeux de rôles)

Outils

PME BusinessBox / Grille de Mastering





MGT 005

Mettre en place et faire vivre la culture client

Pour qui ?	Managers commerciaux
Durée	2 jours + 1 journée de perfectionnement – 21 heures
Prérequis	Expérience managériale d'un an minimum

Objectif

S'approprier une méthode et des outils pour :

- Définir avec précision les attendus de la relation client
 - Identifier et formaliser les bonnes pratiques commerciales et relation client
 - Les mettre en place dans son équipe
 - Les faire vivre au quotidien
-

Programme

Maîtriser les fondamentaux de la relation client :

- Transactions entrantes / Transactions sortantes

Formaliser les bonnes pratiques :

- Présentation et mise en main du **Guide de la relation client** (PME BusinessBox)
- Exercices de **personnalisation des contenus** (attendus, objections, scénarios...)

Mettre en place et faire vivre les bonnes pratiques :

- Présentation et mise en main des **outils d'animation et de suivi** / Exercices (jeux de rôles)
-

Outils

PME BusinessBox / Mémos animation de réunion et conduite d'entretien





MGT 006

Prendre la parole en public

Pour qui ? Dirigeants, cadres ou collaborateurs ayant à animer de grandes réunions ou conférences

Durée 2 jours – 14 heures

Prérequis Aucun

Objectif

S'approprier une méthode et des outils pour :

- Préparer efficacement ses interventions
- Définir les objectifs et les message-clés
- Anticiper et gérer les réactions du public
- Maîtriser sa prise de parole

Programme

Maîtriser les fondamentaux de la prise de parole :

- La **préparation** mentale et physique / Les **messages-clés**
- La **gestion** du public / La **conclusion**

Maîtriser les techniques de préparation mentale et physique :

- La gestuelle / Le souffle, la voix et le rythme
- La gestion du trac / La prise de contrôle de son public / Exercices

Animer ses interventions :

- Présentation et mise en main du **Guide du Manager** (PME BusinessBox) / Exercices d'application (jeux de rôles)

Développer son leadership :

- Présentation de la **grille d'auto-évaluation et de suivi** / Exercices d'application

Outils PME BusinessBox / Mémo conduite de réunion





MGT 007 Réussir vos recrutements

Pour qui ? Chefs d'entreprises - Managers – Responsables RH

Durée 3 jours – 21 heures

Prérequis Aucun

Objectif

S'approprier une méthode et des outils pour :

- Définir avec précision le poste à pourvoir
- Organiser son recrutement
- Savoir conduire les entretiens
- Prendre une décision rationnelle et objective
- Réussir l'intégration du nouveau collaborateur

Maîtriser les fondamentaux du recrutement :

- Mise en main du **Guide pratique** du **recrutement** (PME BusinessBox)
- Présentation de l'outil **SkillSpotting**

Formaliser ses attendus :

- Exercice de **définition du poste** et paramétrage de l'outil SkillSpotting

Préparer et conduire ses entretiens :

- Présentation et mise en main des grilles de **préparation** et **d'évaluation**
- Exercices d'application (jeux de rôles)

Réussir l'intégration :

- Présentation et mise en main de la **grille de suivi d'intégration**
- Exercices d'application (jeux de rôles)

Outils

SkillSpotting / PME BusinessBox / Mémo conduite d'entretien





Filières métiers

Depuis plus de 20 ans, BEVA a acquis une **expertise** dans de nombreuses filières métiers.

Nous sommes ainsi en mesure d'animer des modules spécifiques, **animés par des experts métiers**, dédiés à l'appropriation et à l'entraînement aux meilleures pratiques commerciales dans une filière donnée.



IMMOBILIER / CMI

- Réussir le **recrutement** de ses négociateurs
- Mesurer et suivre les **performances** de ses négociateurs
- Prendre des **RV sur pige**
- Vendre un mandat et défendre ses **commissions**
- Réussir le **recrutement** de ses vendeurs (CMI)

TOURISME / VOYAGE

- Réussir le **recrutement** de ses collaborateurs
- **Vendre plus et mieux** (la vente conseil additionnelle)

ARTISANAT - BÂTIMENT

- Réussir le **recrutement** de ses salariés
- **Vendre ses devis** et défendre ses prix

ASSURANCE

- Réussir le **recrutement** de ses collaborateurs
- Vendre plus et mieux (**contrats additionnels**)

AUTOMOBILE

- Réussir le **recrutement** de ses vendeurs
- Vendre plus et mieux (**services additionnels**)

RESTAURATION

- Réussir le **recrutement** de son personnel de salle
- Vendre plus et mieux (**vente additionnelle**)

PARAPHARMACIE / PHARMACIE

- Réussir le **recrutement** de ses collaborateurs
- Vendre plus et mieux (**vente conseil additionnelle**)

COMMERCE DE DÉTAIL

- Réussir le **recrutement** de ses vendeurs
- Vendre plus et mieux (**vente additionnelle**)

MOYENNES & GRANDES SURFACES

- Réussir le **recrutement** de son personnel
- La vente additionnelle en **rayon frais**

