



## LA FACTORY - ACADEMIE

Siege Administratif : Domaine de Pont Royal – Place des Fontaines –  
Les Hauts du Village C – D – BAL 15 - 13 370 MALLEMORT

TEL : 07 81 83 11 58 – [lafactory.contact@gmail.com](mailto:lafactory.contact@gmail.com)

Siret : 914 737 820 00011 RCS Aix en Provence – D.Activité : 93132030013 - CFA UAI : 0134467K



### PROGRAMME : NÉGOCIATEUR TECHNICO-COMMERCIAL - Spécialisation Vitrage Automobile.

**Durée** : 530 Heures = 76 jours.

**PUBLIC CONCERNÉ** : Toute personne souhaitant faire une alternance commerciale spécialisé dans la vente de service plus précisément dans le pare-brise et services associés.

**PREREQUIS** : Avoir une bonne présentation, être à l'aise à l'oral et être motivé pour réaliser des ventes. Permis B.

#### ACCESSIBILITE :

Pas de modalité et délai spécifique

Salle accessible pour les personnes à mobilité réduite

Aménagement possible en fonction du type de handicap (nous prévenir avant le début de la session)

#### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES:

**Assurer une veille commerciale pour être en mesure d'analyser l'état du marché**

**Organiser un plan d'actions commerciales** : Organisation de prospection, d'animation et de vente du service lié au domaine du vitrages automobiles non agréé

**Mettre en œuvre des actions de fidélisation** : Développer l'activité sur le secteur local en partenariat ou en entente commercial avec des professionnel.

**Réaliser le bilan de l'activité commerciale et faire des comptes-rendus**

**Prospecter à distance et physiquement un secteur géographique**

Connaître son produit, son service, sa technicité et son S.A.V

**Concevoir une solution technique et commerciale appropriée aux besoins détectés**

**Négocier une solution technique et commerciale**

#### MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

Cours en distanciel en mode synchrone et Plateforme en ligne Accès illimité à l'espace de formation 24H/24H, 7j/7j.

Méthode basée sur des échanges d'expériences, des mises en situation et exercices pratiques novateurs.

Individualisation, personnalisation et adaptation au niveau et au besoin de chaque apprenant.

Formateurs expérimentés dans leurs domaines issus du monde de l'automobile.

Suivi mensuel et tutorat par un référent, assistance et conseil en continu, échanges permanent avec les formateurs.

Résumé de cours et synthèses – Fiche pratique

#### LIEU DE FORMATION

Formation à distance et en présentiel, dans nos locaux (Septeme ou Carcassonne) suivant les dates des plannings. 10 stagiaires au maximum pour un échange constructif et efficace entre les participants, tout en obtenant un résultat individuel.

#### DISPOSITIF D'EVALUATION DE LA FORMATION

Évaluation par le formateur et contrôle continu des différents modules abordés

#### VALIDATION FINALE :

**Titre professionnel de Négociateur technico-commercial** (Arrêté du 11/12/2018) – Code RNCP : 34079.

- CCP Prospecter et négocier une proposition commerciale

- CCP Élaborer une stratégie commerciale omnicanale pour un secteur géographique

#### TARIF / FINANCEMENT SESSION DE FORMATION

Prise en charge par l'employeur - financement via l'Alternance – nous consulter.

**CONTACT** : Référent formateur : Cindy Martinez Tel : 07 81 83 11 58 . Mail : [lafactory.contact@gmail.com](mailto:lafactory.contact@gmail.com)



## LA FACTORY - ACADEMIE

Siege Administratif : Domaine de Pont Royal – Place des Fontaines –  
Les Hauts du Village C – D – BAL 15 - 13 370 MALLEMORT

TEL : 07 81 83 11 58 – [lafactory.contact@gmail.com](mailto:lafactory.contact@gmail.com)

Siret : 914 737 820 00011 RCS Aix en Provence – D.Activité : 93132030013 - CFA UAI : 0134467K



# PROGRESSION PÉDAGOGIQUE – PROGRAMME DETAILLE

## BLOC 1 ELABORER UNE STRATÉGIE COMMERCIALE

### MODULE 1 : ACCUEIL : 7 Heures

Présentation de l'action de formation de son organisation et de ses objectifs.  
Présentation des bénéficiaires et formulation des attentes particulières (Tour de table)  
Présentation de l'entreprise : Centre de profits spécialisé dans le vitrage automobile.  
Utilisation et présentation des produits : présentation des différents types de verre, les différentes technologies, les caractéristiques de colles et leurs caractéristiques ainsi que les différents consommables liés aux process de pose ainsi que nos offres et nos garanties.

### Module 2 ASSURER UNE VEILLE COMMERCIALE POUR ANALYSER L'ÉTAT DU MARCHÉ : 28 Heures

#### La méthodologie de la veille : 14 heures

Utiliser les techniques et les technologies d'information en lien avec son activité  
Identifier les éléments de différenciation par rapport aux concurrents  
Assurer et développer une veille sur les solutions techniques

#### Etudier les marchés : 14 heures

Rechercher efficacement les informations sur l'évolution du marché, de l'offre, de la concurrence, des modalités d'achat (appels d'offres), des comportements d'achat et des avis clients. Utiliser de manière pertinente des sources d'information telles que des sites internet et des réseaux sociaux.  
Maîtriser son e-réputation en cohérence avec la politique de communication de l'entreprise  
La connaissance des différentes politiques commerciales.

### Module 3 ORGANISER UN PLAN D'ACTION COMMERCIAL 35 Heures

Appliquer les procédures de l'entreprise  
Analyser ses objectifs commerciaux  
Concevoir et proposer un plan d'actions commerciales  
Piloter un planning d'actions commerciales cohérent et structuré  
Proposer des actions commerciales en rapport avec les objectifs  
Utiliser les outils de gestion d'un secteur géographique telle qu'une base de données  
Appliquer les techniques de gestion du temps  
Définir ses priorités en fonction de la politique commerciale de l'entreprise

### Module 4 METTRE EN OEUVRE DES ACTIONS DE FIDÉLISATION 35 Heures

Concevoir et utiliser un planning pour le suivi des affaires en cours  
Réaliser un argumentaire  
Traiter les objections  
Mettre en place une offre commerciale de fidélisation ou de réactivation de compte  
Proposer des actions réalistes de règlement des litiges ou de situations conflictuelles  
Déterminer le geste commercial nécessaire à la fidélisation du client dans le respect des procédures de l'entreprise  
Faciliter ses futures ventes en anticipant les types d'actions de fidélisation à mener  
Animer et consolider une relation commerciale pérenne avec les clients  
Animer un réseau de partenaires ou de prescripteurs



## LA FACTORY - ACADEMIE

Siege Administratif : Domaine de Pont Royal – Place des Fontaines –  
Les Hauts du Village C – D – BAL 15 - 13 370 MALLEMORT

TEL : 07 81 83 11 58 – [lafactory.contact@gmail.com](mailto:lafactory.contact@gmail.com)

Siret : 914 737 820 00011 RCS Aix en Provence – D.Activité : 93132030013 - CFA UAI : 0134467K



- Utiliser les réseaux sociaux et les outils numériques
- Appliquer les règles et les procédures de l'entreprise
- Gérer les encours clients
- Savoir adapter sa tenue vestimentaire et sa posture aux codes de l'entreprise
- Communiquer et argumenter de façon claire et en s'adaptant à l'interlocuteur
- Conduire un entretien en face à face dans le cadre d'une action de fidélisation
- Pratiquer l'écoute active et les techniques d'observation et de questionnement face à un interlocuteur
- Impliquer la clientèle dans l'élaboration d'actions de fidélisation
- Adopter une attitude en accord avec les valeurs de l'entreprise
- Rassurer le client sur la prise en compte de son insatisfaction en faisant preuve de neutralité
- Définir une fréquence de visites clientèle en accord avec le maintien d'une relation durable

### Module 5 RÉALISER LE BILAN DE L'ACTIVITÉ COMMERCIALE ET RENDRE COMPTE. 21 Heures

- Utiliser et exploiter un tableau de bord
- Décliner un objectif global en sous-objectifs
- Calculer un seuil de rentabilité et une marge
- Elaborer ses propres indicateurs de performance
- Analyser les écarts entre les résultats et les objectifs fixés
- Identifier et mettre en place les mesures correctives
- Analyser ses performances de manière réaliste
- Transmettre une information claire, vérifiée et répondant aux attentes de l'entreprise
- Rendre compte de son activité commerciale et de ses résultats à sa hiérarchie
- Connaissance des calculs commerciaux (pourcentage additif et soustractif, rentabilité, point mort, marge, ratios, T.V.A....)

## BLOC 2 Prospector et négocier une proposition commerciale.

### Module 6 Prospector à distance et physiquement un secteur géographique 49 Heures

- Maîtriser les techniques de prospection :
- Définir une cible en créant un avatar client idéal : Prospection des assurances, relationnel avec les agences du secteur. Les flottes de véhicule d'entreprise, les professionnels de l'automobile. (Tout les propriétaires de véhicule)
- Identifier les différents parcours client possibles
- Cibler les prospects/clients à prospector en cohérence avec les objectifs de l'entreprise
- Préparer et utiliser un script d'appel téléphonique
- Préparer un questionnaire efficace et ciblé répondant aux attentes des objectifs
- Mettre en oeuvre les différentes techniques de prospection à distance
- Prospector par téléphone et en face à face(B to C, relié au stand en galerie marchande)
- Exploiter les informations afin de préparer ses visites
- Utiliser des logiciels de géomarketing tel le GPS et/ou de géolocalisation
- Mettre en oeuvre un plan de déplacement rationnel
- Assurer le suivi et exploiter les retours d'une campagne de prospection
- Renseigner et qualifier le fichier prospects/clients de l'entreprise

### Module 7 - Concevoir une solution technique et commerciale appropriée aux besoins détectés. 35 Heures

- Prendre des notes exploitables au cours d'un entretien
- Réaliser une démonstration
- Informé le prospect/client sur le cadre juridique lié à la vente de solutions techniques
- Informé le prospect/client sur les obligations environnementales liées à la vente,



## LA FACTORY - ACADEMIE

Siege Administratif : Domaine de Pont Royal – Place des Fontaines –  
Les Hauts du Village C – D – BAL 15 - 13 370 MALLEMORT

TEL : 07 81 83 11 58 – [lafactory.contact@gmail.com](mailto:lafactory.contact@gmail.com)

Siret : 914 737 820 00011 RCS Aix en Provence – D.Activité : 93132030013 - CFA UAI : 0134467K



notamment concernant l'après-vie des matériaux utilisés pour la solution technique  
Appliquer les conditions générales de vente de l'entreprise  
Utiliser les outils bureautiques  
Rédiger des écrits professionnels courants

### Module 8 - Négocier une solution technique et commerciale. 49 Heures + 191 Heures

Adapter sa présentation en fonction des supports utilisés  
Préparer et dérouler un argumentaire de vente  
Traiter les objections  
Informé le prospect/client sur le cadre juridique lié à la vente de produits ou de services  
Informé le prospect/client sur les obligations environnementales liées à la vente, notamment concernant l'après-vie des produits  
Reformuler pour être mieux compris et convaincre  
Savoir conclure et prendre congé  
Appliquer les conditions générales de vente de l'entreprise  
Analyser un entretien de vente  
Améliorer ses performances TP : Sketch de vente - Animation galerie marchande - Accompagnement prospect

## BLOC 3 Compétences transversales

### Module 9 - Informatique commerciale 31 heures

Le système d'information Utiliser les outils bureautiques  
Utiliser les outils numériques (Smartphone, ordinateur portable, tablette) Le stockage et sauvegarde des données

**Module 10** : Validation pédagogique/Examens Blanc / Révision / Préparation du titre. **49 heures**