

Saint-Germain-en-Laye, le 17 juin 2022

SUP DE VENTE | ESSYM
51 Boulevard de la Paix
78100 SAINT-GERMAIN-EN-LAYE

Contact : Anne-Sophie HONGDACHANH
Courriel : formateur@supdevente.fr
Tél. : 0762022863

Objet : Lettre de consultation
Consultation : 22ESVM041 - Négociation, prospection et relation client

Madame, Monsieur,

L'Ecole supérieure de vente et de management - CCI Paris Ile de France Education, dénommée « Sup de Vente | Essym » engage une consultation, conformément aux articles L2123-1 et R2123-1 du Code de la Commande Publique (« CCP »), en vue de la passation d'un marché passé selon une procédure adaptée pour les prestations désignées en objet.

Si cette consultation vous intéresse, nous vous invitons à remettre votre proposition technique et financière **au plus tard pour le jeudi 21 juillet 2022 à 17h00**. Elle sera accompagnée des documents suivants :

- Le marché public et son annexe dûment complété, daté et signé de façon manuscrite
- Une proposition technique comprenant les éléments suivants :
 - Le CV de l'intervenant ;
 - La proposition de programme.
- Une proposition commerciale

Votre offre devra être transmise par mail à l'adresse suivante : formateur@supdevente.fr

Critères de sélection des offres :

L'examen des offres se fera au regard des critères définis et pondérés comme suit :

- Prix : 30 % ;
- Valeur technique (70 %), appréciée comme suit :
 - Expérience dans l'enseignement 20%
 - Expérience professionnelle 20%
 - Plan de charges 20%
 - Intégration aux outils pédagogiques 10%

Formalités administratives avant l'attribution définitive du marché :

A l'issue de l'examen des offres, le marché ne pourra être signé par SUP DE VENTE|ESSYM qu'à la double condition que le candidat transmette les attestations et documents à remettre en application de l'article R2143-7 du CCP (certificats fiscaux et sociaux à jour).

Veillez agréer, Madame, Monsieur, mes salutations distinguées.

HONGDACHANH Anne-Sophie

Fiche d'Expression de Besoin de Formation (Prospection, négociation et relation client)

Organisme demandeur : SUP DE VENTE | ESSYM

Adresse : 51, Boulevard de la Paix, 78100 Saint Germain en Laye

Rédacteur : Fabienne Roinjard

Date de la demande : 13 juin 2022

1) Contexte et raison de la formation recherchée :

Lot 1 :

L'accélération de la digitalisation des activités commerciales conduit le titulaire du BTS NDRC à investir les contenus commerciaux liés à l'usage accru des sites web, des applications et des 6/ 47 réseaux sociaux. Recommandations, avis, notations sur les réseaux sociaux, forums, blogs deviennent de fait des vecteurs de communication que le commercial doit intégrer pour développer la clientèle et avoir une forte réactivité.

Lots 2 à 3 :

Sup de Vente forme des commerciaux capables de maîtriser les différentes étapes de la démarche commerciale en B to B et B to B to C.

Il s'agit de doter les apprenants de méthodes et outils leur permettant, en tenant compte de leur zone et des moyens à disposition, de piloter la mise en œuvre du plan de prospection, en sélectionnant les modes et les actions les plus pertinents au regard du public cible, des objectifs à atteindre et des caractéristiques de la zone. La maîtrise des techniques d'entretien de découverte doit leur permettre d'élaborer des propositions commerciales adaptées aux besoins des clients.

En situation de négociation difficile et complexe, les futurs Managers commerciaux (vente / achat) doivent savoir analyser leur environnement, gérer leurs émotions, maîtriser leurs comportements et décoder ceux de leurs interlocuteurs. Il s'agit d'acquérir les outils et réflexes pour repérer, se préparer et mener efficacement des négociations dans des contextes de forts enjeux.

2) Objectifs poursuivis

Lot 1 : Compétences à acquérir

- Maîtriser la relation client omnicanale
- Animer la relation client digitale
- Développer la relation client en e-commerce

Lots 2 à 3 : Compétences à acquérir

- détecter les marchés potentiels privés et publics
- sélectionner les actions de prospection
- organiser le plan de prospection
- conduire des entretiens de découverte
- élaborer des offres commerciales
- développer une vision stratégique et tactique pour négocier efficacement
- préparer, conduire, clôturer et débriefe tout type de négociations en tenant compte des enjeux de son interlocuteur, de son environnement et de sa psychologie

3) Résultats à atteindre

A la fin de la formation, les participants seront capables de :

Lot 1 :

- Créer et entretenir la relation client à distance
- Apprécier la performance commerciale à partir d'indicateurs d'activité
- Encadrer et animer une équipe de téléacteurs
- Produire, publier et assurer la visibilité des contenus digitaux
- Impulser, entretenir et réguler une dynamique e-relationnelle
- Dynamiser un site de e-commerce
- Faciliter et sécuriser la relation commerciale

Lot 2 :

- Appliquer les techniques de prospection (physique, par téléphone, via les réseaux sociaux)
- Maîtriser les principaux outils de prospection et d'analyse
- Conduire un entretien de découverte (analyser les besoins clients)
- Décrypter les différents types d'interlocuteurs et leur profil psychologique
- Identifier leurs objectifs, leur rapport au temps, leurs besoins, leurs enjeux
- Adapter sa communication à chacun des profils
- Définir et mettre en place une stratégie de négociation (négociation commerciale, négociation achat, négociation managériale ...) adaptée à son interlocuteur en tenant compte de son profil psychologique et du jeu de forces
- Mettre en place une stratégie de négociation
- Définir sa tactique en fonction des situations
- Maîtriser les techniques de closing

Lots 4

- Etablir un plan de prospection cohérent au regard des publics cibles et de leurs caractéristiques
- Mener des entretiens de découverte afin d'obtenir un maximum d'information sur l'entreprise, ses besoins, des modes d'achat, ses fournisseurs actuels.
- Définir une stratégie de négociation (négociation commerciale, négociation achat, négociation managériale ...) adaptée à son interlocuteur en tenant compte de son profil psychologique et du jeu de forces
- Préparer et conduire des entretiens de négociation à forts enjeux

4) Public concerné

Etudiants en alternance

Niveau 5 (Bac+2) : BTS Négociation et digitalisation de la relation client

niveau 6 (Bac +3) : Bachelor Responsable Développement Commercial (2 groupes)

niveau 7 (Bac +5) : Manager en Ingénierie d'affaires et Masters (2 groupes)

Lot 1 : Relation client à distance et digitalisation BTS NDRC

Lot 2 :

2A Prospection (stratégie, techniques, outils) / Analyse de besoin (entretien de découverte), Elaboration de l'offre, Techniques de négociation (Bachelor RDC) et Négociation complexe (Manager en Ingénierie d'affaires)

2B Prospection (stratégie, techniques, outils) / Prospection par téléphone / Analyse de besoin (entretien de découverte), Elaboration de l'offre, Techniques de négociation (Bachelor RDC)

Lot 3 :

3A-Techniques de communication / Animation de réunion / Animation d'équipe / Analyser les profils et comportements de ses clients (Bachelor RDC)

Comprendre le secteur et analyser/segmenter les marchés cibles (MIA)

3B- Techniques de communication / Animation de réunion / Animation d'équipe / Analyser les profils et comportements de ses clients (Bachelor RDC)

Développer l'Intelligence émotionnelle et épreuve négocier une offre

Optimiser son potentiel commercial par le jeu théâtral et la gestion du stress

Valoriser l'offre chez le client

5) Condition de réalisation de la formation

Durée de la formation :

Lot 1 : 57h en BTS 1 et 45h en BTS 2 + suivi e learning

Lot 2 : 10 à 15 jours en MIA, 10 à 15 jours en RDC

Lot 3 : 3A 30 à 32 jours en RDC, 8 à 9 jours en MIA

3B 10 jours en RDC, 7jours en MIA

Période : septembre 2022 à juillet 2023

Modalités pratiques de fixation des dates de formation : transmission avant le 25 juillet 2022

Lieu : La formation prioritairement à Saint Germain en Laye. Certaines soutenances (MIA) nécessitent un déplacement chez les partenaires CCI en Région

Effectif : Maximum de participants par session : entre 15 et 25 apprenants

Méthodes pédagogiques : Intégration des modules digitaux en RDC, cas pratiques, coaching, mise à disposition d'une boîte à outil opérationnelle, mises en situation

Supports de cours : à transmettre au responsable pédagogique au plus tard 15 jours avant la première intervention.

Version numérisée mise à la disposition des apprenants sur Blackboard (LMS de Sup de Vente)

Evaluation : livrable (plan de prospection), entretien de découverte à partir d'un cas pratique, simulation d'entretien de négociation

6) Profils recherchés

Consultant(e) ou intervenant(e) professionnel(le) diplômé(e) niveau Bac+4/5 de formation Commerciale en négociation auprès de clients BtoB, BtoC