

Parcours POEI Technico-commercial

Préparer une prise de poste opérationnelle dans les fonctions commerciales à dominante technique ou servicielle

PUBLIC VISÉ : Demandeurs d'emploi orientés dans le cadre d'une Préparation Opérationnelle à l'Emploi Individuelle (POEI), souhaitant accéder à un poste de technico-commercial, commercial terrain, commercial sédentaire, chargé de développement commercial ou conseiller commercial à dominante technique ou servicielle.

PRÉREQUIS : Appétence pour la relation commerciale et la communication interpersonnelle, maîtrise des outils numériques courants, expression orale et écrite compatible avec une activité de prospection et de suivi client, motivation pour un parcours intensif alternant présentiel, visioconférence, e-learning et travail personnel guidé.

DURÉE : 300 heures sur 9 semaines.

OBJECTIFS ET BENEFICES

Objectif général de la formation : préparer le bénéficiaire à une prise de poste rapide sur des fonctions de technico-commercial, en développant les compétences commerciales, organisationnelles, relationnelles et techniques nécessaires à l'exercice opérationnel du métier.

- Comprendre le rôle, les attendus et l'environnement du métier de technico-commercial.
- Analyser un marché, un secteur d'activité, une cible et l'environnement concurrentiel.
- Organiser un plan d'actions commerciales cohérent et directement exploitable.
- Prospecter à distance et physiquement en utilisant les bons canaux et les bons outils.
- Préparer, conduire et exploiter des sessions d'appels commerciaux.
- Conduire un entretien de découverte client et qualifier un besoin.
- Construire une proposition commerciale adaptée, argumentée et chiffrée.
- Argumenter, traiter les objections, négocier et conclure.
- Assurer le suivi commercial, la fidélisation, le reporting et la préparation de l'intégration en entreprise.
- Formaliser un dossier fil rouge professionnel présenté devant un jury final.

COMPÉTENCES :

- *Analyse de marché, veille commerciale et compréhension de l'environnement concurrentiel.*
- *Organisation commerciale, priorisation des actions, gestion d'un fichier prospects et utilisation d'outils de suivi.*
- *Prospection multicanale : téléphone, courriel, social selling, préparation de rendez-vous et relances.*
- *Découverte client, écoute active, reformulation, qualification des besoins et diagnostic commercial.*
- *Construction d'une offre commerciale cohérente : argumentation, chiffrage, marge, rentabilité et proposition adaptée.*
- *Négociation, traitement des objections, défense du prix, conclusion et formalisation des engagements.*
- *Suivi commercial, fidélisation, reporting, analyse des résultats et amélioration continue de l'activité.*

PROGRAMME

– Bloc 1 – Intégration, positionnement et posture professionnelle : 14 h

Objectif : situer le dispositif POEI, comprendre les attendus du métier visé et adopter une posture professionnelle adaptée.

- Présentation du dispositif POEI, du parcours et des objectifs de formation.

- Présentation du métier visé et des attentes opérationnelles de l'entreprise.
- Diagnostic initial, positionnement individuel et identification des besoins.
- Posture professionnelle, organisation personnelle et cadre de travail.
- **Bloc 2 – Fondamentaux du commerce et de la relation client : 35 h**
Objectif : *maîtriser les bases de la relation commerciale et comprendre les étapes clés du cycle de vente.*
 - Cycle de vente, typologies de clients et segmentation commerciale.
 - Communication commerciale, écoute active, questionnement et reformulation.
 - Découverte client, premières objections et adaptation de la posture.
 - Premiers entraînements à l'entretien commercial et à la relation client.
- **Bloc 3 – Veille commerciale, analyse marché et plan d'actions : 35 h**
Objectif : *analyser un environnement commercial et construire un plan d'actions cohérent.*
 - Analyse du marché, du secteur d'activité et des tendances utiles.
 - Veille commerciale et concurrentielle.
 - Identification des cibles et qualification d'un fichier prospects.
 - Priorisation des actions et structuration d'un plan d'actions commerciales.
- **Bloc 4 – Prospection multicanale et sessions d'appels : 56 h**
Objectif : *préparer, conduire et exploiter des actions de prospection en utilisant plusieurs canaux.*
 - Prospection téléphonique : préparation, accroches, scripts et trames d'appel.
 - Franchissement des barrières, qualification rapide et prise de rendez-vous.
 - Prospection par courriel, social selling et articulation avec le téléphone.
 - Simulations de prospection terrain, entraînements en visioconférence et e-learning.
 - Utilisation d'un CRM, suivi des contacts et exploitation des résultats.
- **Bloc 5 – Découverte client et qualification du besoin : 35 h**
Objectif : *préparer et conduire un entretien de découverte permettant d'identifier les attentes, contraintes et priorités du client.*
 - Préparation de l'entretien commercial.
 - Collecte et exploitation des informations utiles.
 - Techniques de découverte, questionnement, écoute active et reformulation.
 - Identification des attentes, contraintes, priorités et motivations d'achat.
 - Diagnostic commercial et synthèse du besoin.
- **Bloc 6 – Construction d'une solution technique et commerciale : 35 h**
Objectif : *transformer un besoin client en proposition commerciale adaptée, argumentée et chiffrée.*
 - Traduction du besoin en solution commerciale ou technique.
 - Hiérarchisation des arguments et valorisation des bénéfices client.
 - Prix, marge, rentabilité, chiffrage et logique de devis.
 - Construction d'une proposition commerciale adaptée au contexte client.
 - Préparation de la présentation de l'offre.
- **Bloc 7 – Argumentation, négociation et conclusion : 42 h**
Objectif : *argumenter, traiter les objections, négocier et conclure dans une logique professionnelle.*
 - Argumentation en bénéfices et valorisation de l'offre.
 - Traitement des objections et défense du prix.
 - Techniques de négociation, concessions et contreparties.
 - Repérage des signaux d'achat et techniques de conclusion.
 - Mises en situation de négociation et débriefings pédagogiques.
- **Bloc 8 – Suivi commercial, fidélisation, CRM et reporting : 28 h**
Objectif : *organiser le suivi des prospects et clients, piloter l'activité et rendre compte des résultats.*
 - Suivi des prospects, opportunités et actions de relance.
 - Fidélisation et qualité de la relation client.
 - Utilisation des outils CRM et tableaux de bord commerciaux.
 - Indicateurs de performance, analyse des résultats et reporting.
 - Organisation personnelle et amélioration continue du suivi commercial.
- **Bloc 9 – Évaluations, préparation à la prise de poste et bilan final : 20 h**
Objectif : *valider les acquis, formaliser le dossier fil rouge et préparer l'intégration en entreprise.*
 - Évaluations formatives et sommatives.
 - Mises en situation globales et bilan individuel des acquis.
 - Formalisation du dossier fil rouge et du cas pratique écrit individualisé.
 - Préparation du support PPT final de 30 slides maximum.

- Présentation orale devant jury, mise en situation commerciale finale et bilan de fin de parcours.

ORGANISATION DE LA FORMATION

Modalité : Formation mixte intégrant présentiel, visioconférence, e-learning et travail asynchrone sur plateforme. Le parcours comprend 2 jours de formation en présentiel, 2 jours de formation à distance combinant visioconférence et e-learning, puis 1 jour de travail asynchrone dédié à la consolidation des acquis et à l'avancement du dossier fil rouge.

Délais d'accès : 15 jours ouvrés avant le début de la formation, sous réserve de validation du dossier POEI, de la convention de formation et du financement par les organismes compétents.

Modalité d'inscription : Inscription dans le cadre du dispositif POEI après validation du projet de recrutement, positionnement initial du bénéficiaire, formalisation des éléments administratifs et confirmation du calendrier de formation.

Le parcours est conçu dans une logique d'employabilité immédiate et d'opérationnalité rapide en entreprise. Les temps de présentiel, de visioconférence, d'e-learning et de travail asynchrone sont pleinement intégrés à l'action de formation et entrent dans le calcul du volume horaire total.

Nombre maximum de stagiaires : 1 bénéficiaire dans le cadre d'une POEI individuelle.

Accessibilité : Formation accessible aux personnes en situation de handicap après analyse des besoins spécifiques. Les adaptations pédagogiques, techniques ou organisationnelles sont étudiées avant l'entrée en formation. Référent handicap : à compléter.

Formateur : Alexandre Bastide, professionnel disposant de 25 années d'expérience dans les domaines du commerce, du management commercial, de la négociation et de la formation professionnelle. Son parcours couvre les fonctions de commercial, conseiller commercial, chef des ventes, responsable commercial et country manager. Il intervient également comme formateur, coordinateur pédagogique, dirigeant d'organisme de formation et auditeur Qualiopi.

Méthodes pédagogiques mobilisées :

Pédagogie active, opérationnelle et centrée sur la mise en pratique des gestes commerciaux attendus en entreprise.

Alternance d'apports théoriques structurés, d'études de cas, d'ateliers pratiques, de travaux dirigés, de jeux de rôle, de simulations d'appels, d'entretiens commerciaux, de négociation et de mises en situation commerciales.

Construction progressive d'un dossier fil rouge individuel présenté en fin de parcours sous forme d'un support PPT de 30 slides maximum, adossé à un cas pratique écrit individualisé et à une mise en situation commerciale devant jury.

Moyens techniques : Salle de formation équipée, ordinateur, connexion internet, plateforme de visioconférence, plateforme e-learning, webcam et micro pour les séquences à distance, outils bureautiques, outils de suivi commercial, tableaux de bord et supports de travail numériques.

Ressources pédagogiques : support de formation en format digital, fiches outils, trames d'appels, modèles de courriels, matrices de plan d'actions commerciales, grilles d'évaluation, quiz, études de cas, ressources e-learning et supports de préparation du dossier fil rouge.

Modalités d'évaluation :

- **En amont de la formation :** questionnaire d'analyse du besoin, positionnement initial et diagnostic des acquis.
- **Pendant la formation :** quiz de fin de module, quiz intermédiaires, exercices d'application, jeux de rôle, mises en situation commerciales, simulations d'appels, débriefings pédagogiques et suivi de la progression du dossier fil rouge.
- **Fin de formation :** cas pratique écrit individualisé, présentation orale du dossier fil rouge devant un jury composé de l'entreprise et de l'organisme de formation, mise en situation commerciale finale, bilan individuel et questionnaire de validation des acquis.

Résultats attendus :

- Conduire une prospection commerciale structurée.
- Qualifier les besoins d'un prospect et produire un diagnostic commercial.
- Construire, chiffrer et présenter une offre adaptée.
- Argumenter, négocier, traiter les objections et conclure.

- Assurer le suivi commercial, la fidélisation et le reporting de son activité.
- Formaliser un dossier fil rouge professionnel, structuré et argumenté, présenté sous format PPT de 30 slides maximum.
- S'intégrer rapidement dans une fonction de technico-commercial.

Réclamation : En cas d'insatisfaction ou de suggestion d'amélioration, le bénéficiaire ou l'entreprise peut transmettre une réclamation par mail à l'adresse suivante : à compléter. Chaque réclamation fait l'objet d'un traitement individualisé et d'une réponse dans les meilleurs délais, dans une logique d'amélioration continue de la qualité de la formation.

Satisfaction des bénéficiaires : Questionnaire de satisfaction réalisé en fin de formation et questionnaire d'impact à froid après la formation, selon les modalités prévues par l'organisme de formation.

Assiduité : Feuilles d'émargement pour les séquences en présentiel, relevés de participation aux classes virtuelles, traces de connexion et de réalisation des modules e-learning, suivi des travaux asynchrones, certificat de réalisation.

Tarif : 5 100 euros TTC par apprenant, correspondant à 300 heures de formation sur la base de 17 € par heure et par apprenant, sous réserve de validation du financement POEI.

Organisation des séquences à distance et asynchrones

- **Séquences en visioconférence** : classes virtuelles planifiées, objectifs pédagogiques identifiés, participation suivie et activités guidées par le formateur.
- **Modules e-learning** : contenus numériques accessibles sur plateforme, quiz, exercices de consolidation et ressources complémentaires.
- **Jour asynchrone** : exploitation des contenus e-learning, réalisation des travaux demandés, avancement du dossier fil rouge, préparation des évaluations intermédiaires et finales.
- **Traçabilité** : relevés de présence, traces de connexion, résultats des quiz, travaux produits, grilles d'évaluation des jeux de rôle et éléments constitutifs du dossier final.
- **Assistance technique** : accompagnement prévu en cas de difficulté d'accès aux outils numériques, à la visioconférence ou à la plateforme e-learning.

Suivi, encadrement et traçabilité

Le suivi administratif et pédagogique de l'action est assuré par l'émargement des séquences en présentiel, les relevés de participation aux séquences en visioconférence, les traces de connexion et de réalisation des modules e-learning, les résultats des quiz, la conservation des travaux dirigés, les grilles d'évaluation des mises en situation et le dossier fil rouge final.

Chaque séquence présentielle, distancielle et asynchrone fait l'objet d'une traçabilité permettant d'attester de la réalité des activités réalisées, de l'avancement du dossier fil rouge et de la progression du bénéficiaire.