

## Programme de formation

### Piloter son activité commerciale grâce aux outils numériques

*1 jour, soit 7 heures*

#### Public visé

Tout public

#### Pré-requis

Bien connaître le web et les outils bureautiques

Connaître la démarche commerciale

#### Objectifs pédagogiques

Ce que vous saurez faire après la formation

- Piloter mon activité en suivant les bons indicateurs
- Mettre en place mes tableaux de bord
- Définir mon plan d'action commerciale
- Prendre en main un CRM

#### Description/Contenu

##### Piloter son activité (objectifs & indicateurs)

- Définir les indicateurs de suivi : CA, Marge, pipe des ventes, satisfaction client.
- Réaliser un tableau de bord
- Suivre son activité
- Analyser les chiffres : la méthode des écarts, indicateurs corrélés pour identifier des priorités pour le progrès.
- Elaborer une démarche permettant d'augmenter son efficacité commerciale
- Professionnaliser ses pratiques en matière de réponse aux demandes des clients, de prospection commerciale et de fidélisation

##### Action commerciale

Quelles actions commerciales mettre en place ? (Mailings, e-mailings, salons, campagnes d'appels, promotions.)

- Planifier mes actions commerciales
- Gérer mes actions commerciales



- Construire et s'approprier des outils de planification, de suivi et de mesure d'efficacité de son action commerciale

### **Mettre en place un logiciel de gestion de la relation client (CRM)**

Quels outils existe-t-il pour gérer ma base de données clients et mes relations commerciales ? En quoi vont-ils me faciliter la vie ?

Prise en main d'un CRM

- Fonctionnalités
- Personnalisation

### **Modalités pédagogiques**

Chacune de nos formations en présentiel est basée sur une pédagogie essentiellement active, se composant d'exposés théoriques et pratiques, de temps d'échanges, d'études de cas, dans des exercices individuels ou en groupe, permettant à chacun d'être acteur dans son apprentissage.

Nos formateurs sont formés aux **sciences cognitives**, ils sont à la fois experts dans leur domaine et pédagogues. Les exercices sont, dans la mesure du possible, extraites de votre quotidien professionnel et permettent ainsi d'appliquer et transférer rapidement les compétences acquises.

### **Moyens et supports pédagogiques**

Afin de créer des conditions les plus favorables pour nos formations, nous mettons à disposition des stagiaires :

- Des supports de cours (format papier ou multimédia) pour la partie en présentiel et FOAD de la formation
- Pour les formations en présentiel : Notre salle de cours est équipée de tableaux blancs, d'imprimante, d'une connexion WiFi, et d'un ordinateur portable par stagiaire avec les logiciels et applications appropriés.

### **Modalités d'évaluation et de suivi**

Pédagogie active basée sur une évaluation tout au long de la formation, des quiz, des travaux pratiques, des exercices ou des mises en application.

Évaluations avec transmission au formateur pour analyse et dans un but d'évolution continue :

- à chaud en fin de formation
- à froid effectuée auprès du stagiaire après 3 mois

## **Accessibilité**

Le délai d'accès à la formation est inférieur à 2 mois à réception du devis signé.

Le centre de formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Si vous avez des besoins en compensation pour suivre une formation, contactez notre référente handicap.

La référente handicap chez Voyelle est : Yolande Louvet 06 71 75 62 77