

## FORMATIONS RC

Proximité et disponibilité  
Notre équipe intervient partout en France

Pour rendre facile votre accès à la formation, échangeons !

☎ 03 21 01 36 12

✉ contact@essentielformation.com



ESSENTIEL  
FORMATION  
DEPUIS  
2002

Prenez le contrôle et récupérez de nouvelles parts de marché.

### • Depuis 2002

Spécialiste à 100% de la formation dans les métiers HCR

- Plus de 3400 clients actuels  
+ de 8765 participants  
+ de 72655 heures de formations

★★★★★ En 2023  
95,37 % de satisfaction

### • Et en bonus,

Gagnez du temps  
Confiez-nous l'administratif !

## CONQUERIR DE NOUVEAUX CLIENTS

2 jours, soit 14 heures

**Toujours proche de vous OU chez vous !**

**Vous souhaitez un financement ?**

Pour connaître votre éligibilité, contactez-nous !



### Public

Salariés et dirigeants des entreprises du secteur de la Restauration Collective.

Nos formations sont ouvertes à toutes et à tous. Si vous êtes en situation de handicap ou dans une situation nécessitant une adaptation, consultez nous.



### Prestataire formateur

Experts, hommes et femmes de terrain, en parfaite adéquation avec votre réalité professionnelle

Retrouvez vos programmes sur : [www.essentielformation.com/programmes-RC](http://www.essentielformation.com/programmes-RC)



**Comment avons-nous pu nous passer de ces connaissances... 6 mois de gagnés dans nos pratiques !**



SIRET 483 360 822 00033  
RCS 483 360 822  
NAF 8559A

ESSENTIEL DEVELOPPEMENT ET ASSOCIÉS SARL au capital de 1000,00 € Organisme de formation exonéré de TVA (art 261, 4-4°-a du CGI)

Organisme de formation enregistré sous le n° de déclaration d'activité N° 31620250862 (ce numéro ne vaut pas agrément de l'État)

essentiel FORMATION Siège social : 24D rue d'Houdain 62150 Beugin • France Tél. : +33 (0)3 21 01 36 12 – contact@essentielformation.com [essentielformation.com](http://essentielformation.com)



## NIVEAU DE CONNAISSANCES PRÉALABLES REQUIS

Aucun pré requis n'est nécessaire pour suivre cette formation

Un document intitulé « attentes individuelles » est envoyé à l'attention du prescripteur et transmis au bénéficiaire. Ce document complété par le bénéficiaire est à nous retourner par mail avant le début de la formation.

L'objectif est de nous assurer du positionnement du bénéficiaire et ainsi vérifier que ses attentes sont en adéquation avec le programme de la formation souhaitée.



## MOYENS PÉDAGOGIQUES, TECHNIQUES ET D'ÉVALUATION

L'action de formation se déroulera en **visioconférence** ou en **présentiel** (en fonction du thème et du choix des bénéficiaires).

- Pour les personnes suivant la formation en visioconférence, elles pourront se connecter via l'outil ZOOM et rejoindre le groupe à partir de la convocation qu'elles auront préalablement reçue par courriel comportant les références de la session de formation. Cette convocation sera accompagnée du programme pédagogique.
- La formation en **présentiel** se déroulera dans une salle équipée d'un paperboard, et si nécessaire d'un vidéoprojecteur, afin de pouvoir aisément garantir un bon déroulement de la formation du point de vue pédagogique et technique. Le prestataire formateur remettra dès l'ouverture de la journée le support pédagogique qui permettra à chaque bénéficiaire de suivre le déroulement de l'action de formation.

Une feuille d'émargement individuelle sera conjointement signée par le formateur prestataire et chaque bénéficiaire, pour chaque demi-journée de formation, permettant d'attester de l'exécution de l'action de formation.



## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES ET OPÉRATIONNELS

- **Apprendre** les participants à mieux connaître leurs clientèles pour adapter une offre et concevoir un Plan d'Actions Commerciales
- **Distinguer** les différents types d'actions en fonction des résultats
- **Avoir** des repères en termes de timing pour les organiser, en connaître le budget
- **Savoir** les organiser et avoir un ordre d'idées des retombées moyennes que peut apporter telle ou telle action (tableaux de bord pour mesurer l'efficacité commerciale d'une action)
- **Créer** un PAC sous Excel pour son établissement sur 1 an (PLAN D'ACTION COMMERCIALES) définissant l'ensemble des actions à prévoir et détaillant leur durée et leur coût
- **Définir** un budget commercial annuel pour les actions à mener
- **Créer** son tableau de suivi d'activité commerciale (objectif, réalisé, analyse du delta entre les 2)
- **Etre** à l'aise avec la prospection téléphonique en préparant son discours commercial, en ciblant sa prospection, en élaborant sa liste de contacts.
- **Créer** son outil de suivi de prospection permettant de noter les résultats de la prospection.
- **Savoir contourner** les principales objections des interlocuteurs.





## PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

### 1<sup>er</sup> Jour

#### Méthodologie pour l'organisation d'une action commerciale (préparation, action et suivi)

- La phase de préparation :
- Élaborer un argumentaire commercial - L'accroche, la présentation synthétique de l'établissement

#### L'entretien téléphonique, la prise de rendez-vous

- Passer le barrage de l'accueil, répondre aux objections, verrouiller le RDV.

#### La réalisation du RDV

- La préparation

#### La prise de contact

- Les comportements appropriés - L'écoute active et le questionnement - L'argumentaire orienté - La gestion des silences, du désintérêt, de l'agressivité

#### L'organisation du suivi

- La rédaction du compte-rendu de RDV : Support, méthodologie - La définition du suivi à mettre en place - Intégrer le suivi dans l'organisation opérationnelle - Pendant l'entretien de Vente

#### Prendre contact

- Comment bâtir une relation de confiance : Créer un climat favorable – Visualiser l'espace - Se présenter - Développer sa sociabilité, son esprit d'observation, sa confiance en soi

### 2<sup>ème</sup> Jour

#### Découvrir les besoins

- Par le questionnement, quels types de questions pour quelles informations : Questionner - Reformuler - Utiliser les silences - Prendre des notes - Développer son ouverture, sa curiosité, son tact, son empathie et son écoute active

#### Argumenter

- Comment avancer avec son interlocuteur : Formuler un argument - Crédibiliser son écoute - Rassurer son interlocuteur - Annoncer, vendre un prix et ...des conditions

#### Conclure l'entretien

- Développer sa détermination, son sens de l'observation

#### Le suivi client

- Relancer un devis - Technique de relance physique ou téléphonique - Analyser la non acceptation - Adapter la proposition - Négocier - Développer son écoute, sa répartie commerciale, sa ténacité - Traiter les objections - Synthétiser les points d'accord - Accepter les désaccords (comment profiter des objections pour passer à des arguments) - Relativiser un prix - Poser des questions de contrôle



## MOYENS D'ENCADREMENT

L'encadrement des bénéficiaires sera assuré par la direction d'ESSENTIEL et/ou par le prestataire formateur. Le bénéficiaire pourra de 9 h 30 à 17 h 30, du lundi au vendredi, contacter ESSENTIEL Formation, et plus précisément dès 8h30, Orlane Nicolas-Mercher pour toute question pédagogique :

06 88 84 26 14 [orlanemercher@essentielformation.com](mailto:orlanemercher@essentielformation.com)



## MODALITÉS DE DÉROULEMENT

L'action de formation débutera par une présentation du formateur et de chacun des bénéficiaires afin de permettre une adaptation optimale du processus pédagogique prévu par le prestataire formateur au public présent. Elle se déroulera dans le respect du programme de formation qui aura été préalablement tenu à la disposition ou remis aux bénéficiaires, et ce, suivant une alternance d'exposés théoriques et de cas pratiques.

Le prestataire formateur veillera à ce que chaque bénéficiaire puisse poser ses questions afin de faciliter le transfert de connaissances. Un tchat sera mis à la disposition des bénéficiaires suivant la formation en visioconférence afin que ceux-ci puissent manifester leur volonté d'intervenir. La parole leur sera alors donnée.

**« Toujours proche de vous OU chez vous ! »**

***Au 30 août 2024 : 96.33% des participants ont acquis 100 % des objectifs des formations.***



## SANCTION DE LA FORMATION

Afin de permettre d'évaluer les compétences acquises par chaque bénéficiaire, il sera demandé à chacun, à l'issue de la journée de formation, de se soumettre à une dizaine de questions.



## ORGANISATIONS ET TARIFS

**Horaires de formation :** 14h : 8h45 – 12 h30 / 13h30 – 17 h15.  
Dédution faite des deux pauses de ¼ heure de 10 h 30 à 10 h 45 et de 15 h 30 à 15 h 45.

**Formation en INTER** (regroupant différentes entreprises)  
300 euros nets de taxes par personne pour chaque journée de formation.

**Formation en INTRA** (Chez vous, rien que pour votre équipe)  
pour un groupe entre 2 à 10 personnes. 1400 euros nets de taxes par jour par groupe.

**Vous souhaitez un financement ?**  
Pour connaître votre éligibilité, contactez-nous !

**Proximité et disponibilité.**  
Notre équipe intervient partout en France.

*Pour rendre facile votre accès à la formation, échangeons !*

03 21 01 36 12

[contact@essentielformation.com](mailto:contact@essentielformation.com)

[www.essentielformation.com](http://www.essentielformation.com)

