



MARKETING

SOMMAIRE

<i>Accueil de la clientèle et fonction commerciale du guichet</i>	51
<i>Améliorer l'accueil de vos clients</i>	51
<i>Argumentaire de vente</i>	52
<i>Comment motiver et contrôler une équipe de vente?</i>	52
<i>Comment réaliser une étude de marché?</i>	53
<i>Conception et réalisation d'une campagne publicitaire</i>	53
<i>Formation des commerciaux</i>	54
<i>Gestion de la force de vente</i>	54
<i>Maîtrise des entretiens de vente en situation de face à face</i>	55
<i>Organisation administrative d'un service commercial</i>	55
<i>Organisation d'une équipe de commerciaux</i>	56
<i>Promotion de l'entreprise et de ses produits</i>	56
<i>Recrutement des commerciaux</i>	57
<i>Techniques de vente</i>	57



Accueil de la clientèle et fonction commerciale du guichet

Public concerné.

- Personnel en relation avec la clientèle
- Personnel servant dans les guichets (banques, assurances)
- Commerciaux

Objectifs

Connaître ou réactualiser les techniques d'accueil /vente afin de l'adapter au contexte de son entreprise

Programme

1 - ÉLABORATION ET PRÉSENTATION DU CONTRAT PEDAGOGIQUE

2 - L'ACCUEIL DANS VOTRE ENTREPRISE

- Jeu de l'incident critique (étude de cas)
- Exposé synthèse
- Audit de l'accueil / Vente

3 - LA COMMUNICATION INTERPERSONNELLE

- Le parcours du client
- Accueil dans les locaux
- Éléments de la communication interpersonnelle
- Les attitudes anti-contrat

4 - QUESTION - ÉCOUTE- REFORMULATION

- Fondement de l'accueil / vente et la philosophie de base
- Questionner, la méthode de l'entonnoir
- Les étapes de l'accueil

5 - OFFRE A LA CLIENTELE

- Argumentaire de vente
- Cas pratique

Durée: 02 jours

- | | |
|-------------------------|-----------|
| - Du 07 au 08 Février | Cotonou |
| - Du 21 au 22 Février | N'Djaména |
| - Du 13 au 14 Mars | Abidjan |
| - Du 20 au 21 Mars | Niamey |
| - Du 05 au 06 Juin | Yaoundé |
| - Du 11 au 12 Septembre | Douala |

Coût: 300 000 F CFA

Améliorer l'accueil de vos clients

Public concerné.

- Personnel en contact avec la clientèle
- Employés au siège des sociétés de services
- Secrétaires
- Standardistes
- Hôtesse d'accueil

Objectifs

- Mieux accueillir les clients et/ou visiteurs
- Recueillir de manière efficiente leur(s) demande(s) et leur fournir un service adapté
- Bien répondre au téléphone et mieux prendre vos messages en cas d'absence
- Acquérir des réflexes téléphoniques.

Programme

1 - LES PRINCIPES DE BASE DE LA COMMUNICATION INTERPERSONNELLE

- Éléments de la communication en situation d'accueil
- Obstacles liés à la communication interpersonnelle

2 - LES PRINCIPALES ÉTAPES LIÉES A L'ACCUEIL

- Techniques d'écoute active
- Satisfaire la demande des clients
- Jeux de rôle

3 - L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

- Particularités de l'Accueil téléphonique
- Techniques d'accueil téléphonique
- Prendre un message téléphonique

4 - LES SITUATIONS PARTICULIÈRES

- Cas du client furieux
- Autres situations

Durée: 02 jours

- | | |
|-------------------------|-----------|
| - Du 06 au 07 Mars | Douala |
| - Du 24 au 25 Avril | Abidjan |
| - Du 08 au 09 Mai | N'Djaména |
| - Du 05 au 06 Juin | Cotonou |
| - Du 21 au 22 Août | Niamey |
| - Du 04 au 05 Septembre | Douala |

Coût: 300 000 F CFA



Argumentaire de vente

Public concerné.

- Cadres et Agents Commerciaux
- Commerciaux
- Dirigeants de PME/PMI

Objectifs

- Saisir ce que c'est qu'un argumentaire de vente
- Elaborer et mettre en œuvre un argumentaire de vente
- Actualiser en permanence l'argumentaire de vente

Programme

1 - QU'EST-CE QU'UN ARGUMENTAIRE DE VENTE ?

- Définition
- Éléments de base d'un argumentaire de vente

2 - BATIR UN ARGUMENTAIRE DE VENTE

- Le plan de découverte
- La fiche technique du ou des produits
- L'argumentaire produit
- L'argumentaire concurrentiel
- Objections / Réponses aux objections

3 - TEST ET VALIDATION DE L'ARGUMENTAIRE DE VENTE

Durée: 02 jours

- Du 21 au 22 Février Niamey
- Du 06 au 07 Mars Douala
- Du 12 au 13 Juin Yaoundé
- Du 03 au 04 Juillet Abidjan
- Du 17 au 18 Juillet Cotonou
- Du 06 au 07 Novembre Douala

Coût: 300 000 F CFA

Comment motiver et contrôler une équipe de vente

Public concerné.

- Cadres et Agents Commerciaux responsables des équipes de vendeurs
- Dirigeants des PME / PMI

Objectifs

- Maîtriser et mettre en pratique les techniques d'animation et de stimulation d'une équipe de vendeurs
- Mettre en place des outils de contrôle et d'évaluation efficaces

Programme

1 - ANIMER ET MOTIVER UNE EQUIPE DE VENDEURS

- Les méthodes traditionnelles
- Les techniques nouvelles

2 - ANIMATION DES RÉUNIONS DE VENDEURS

- Pourquoi réunir des commerciaux
- Choix d'une forme de réunion
- Méthodes d'animation
- Disposition de la salle

3 - CONTRÔLE ET EVALUATION DE L'ÉQUIPE DE VENTE

- Evaluation qualitative
- Evaluation quantitative
- Evaluation des tableaux de bord

Durée: 02 jours

- Du 07 au 08 Février Douala
- Du 14 au 15 Février Abidjan
- Du 06 au 07 Mars Niamey
- Du 10 au 11 Avril Yaoundé
- Du 03 au 04 Juillet Douala
- Du 04 au 05 Septembre Cotonou

Coût: 300 000 F CFA



Comment réaliser une étude de marché

Public concerné.

- Cadres et dirigeants commerciaux
- Chargés d'études
- Dirigeants de PME / PMI

Objectifs

- Etre capable de déterminer un cahier de charges précis
- Maîtriser les sources et les techniques de collecte des informations
- Saisir, rédiger un rapport d'étude de marché

Programme

1 - ELABORATION D'UN CAHIER DE CHARGES

- Informations recherchées

2 - LES SOURCES D'INFORMATIONS

- Les sources internes à l'entreprise
- Les sources d'information externes
- Les sources primaires ou d'enquête terrain

3 - LES TECHNIQUES D'ENQUETE PAR SONDAGE

- Elaborer un questionnaire
- Administrer un questionnaire
- Dépouiller les données

4 - REDIGER UN RAPPORT D'ENQUETE

- Les principales rubriques
- Présentation des résultats

Durée: 03 jours

- Du 12 au 14 mars Douala
- Du 28 au 30 mai N'djamena
- Du 02 au 04 juillet Douala
- Du 20 au 22 Août Niamey
- Du 17 au 19 septembre Cotonou
- Du 01 au 03 octobre Yaoundé
- Du 26 au 28 Novembre Abidjan

Coût: 400 000 F CFA

Conception et réalisation d'une campagne publicitaire

Public concerné.

- Cadres et dirigeants commerciaux
- Responsables de P.M.E
- Professions libérales
- Journalistes

Objectifs

- Acquérir des connaissances essentielles pour appréhender les enjeux de la communication
- Maîtriser la démarche d'élaboration d'un plan de communication
- Elaborer soi-même un plan de communication

Programme

1 - SE PREPARER A FAIRE DE LA PUBLICITE

- Théories et principes de communication
- Les considérations marketing
- Les agences de communication

2 - ELABORER UNE STRATEGIE DE COMMUNICATION

- Analyse de la situation
- Fixation des objectifs de communication
- La stratégie de création
- La stratégie média.

3 - LES MOYENS DE COMMUNICATION

- La publicité
- La promotion des ventes
- Les relations publiques
- Le sponsoring et le mécénat
- Le marketing direct
- La force de vente

4 - REDIGER UN PLAN DE COMMUNICATION

Durée: 03 jours

- Du 20 au 22 février Niamey
- Du 07 au 09 Mai Douala
- Du 25 au 27 juin Abidjan
- Du 04 au 06 juin Cotonou
- Du 03 au 05 septembre Yaoundé
- Du 12 au 14 novembre Douala

Coût: 400 000 F CFA



Formation des commerciaux

Public concerné.

- Cadres et Agents commerciaux
- Dirigeants des PME / PMI

Objectifs

- Elaborer soi-même un programme de formation des vendeurs ;
- Etre capable d'animer un séminaire de formation des commerciaux selon les règles de

Programme

1 - ELABORATION DU PLAN DE FORMATION DES VENDEURS

- Déterminer les besoins de formation des vendeurs
- Connaissance du public-cible à former
- Les domaines de formation des vendeurs
- Détermination des objectifs de formation

2 - CHOIX DE METHODES PEDAGOGIQUES

- Les méthodes centrées sur la parole
- Les méthodes centrées sur l'action

3 - PREPARER UN PROGRAMME DE FORMATION

- Etapes et démarches à suivre
- Déterminer les sous-objectifs à chaque étape

4 - DETERMINATION DES CONTENUS DE LA FORMATION ET PREPARATION DE LA DOCUMENTATION

5 - ANIMER UNE SEANCE DE FORMATION

- Les conditions matérielles
- Démarrer un cycle de formation
- Conseils pratiques

Durée: 03 jours

- Du 20 au 22 Février Douala
- Du 27 au 29 Février N'Djaména
- Du 09 au 11 Avril Abidjan
- Du 16 au 18 Avril Niamey
- Du 06 au 08 Août Douala
- Du 03 au 05 décembre Yaoundé

Coût: 400 000 F CFA

Gestion de la force de vente

Public concerné.

- Chefs d'entreprises
- Directeurs Marketing
- Directeurs commerciaux
- Autres responsables marketing et commercial

Objectifs

- Elaborer des décisions et plans marketing
- Stimuler et maîtriser la capacité à maîtriser les performances
- Gérer au mieux des équipes de vente

Programme

1 - LES TECHNIQUES DU MARKETING

- Marché
- Produit
- Prix

- Distribution
- Stratégie globale du marketing
- Planification, organisation et contrôle des activités marketing

2 - LA CONSTITUTION DE L'EQUIPE DE VENTE

- Recrutement des vendeurs
- Choix d'une structure
- Etablissement du plan de rémunération

3 - ORGANISATION DE LA FORCE DE VENTE

- Taille de l'équipe de vente
- Territoire de vente
- Quotas de vente
- Outils et Médias de vente

4 - TECHNIQUES DE GESTION DES EQUIPES DE VENTE

- Réunions
- Assistance professionnelle

- Programme de stimulation

5 - JEUX DE ROLE

Durée: 03 jours

- Du 12 au 14 Mars Douala
- Du 09 au 11 Avril Abidjan
- Du 16 au 18 Avril Niamey
- Du 07 au 09 Mai Cotonou
- Du 28 au 30 Mai Yaoundé
- Du 01 au 03 Octobre Douala
- Du 19 au 21 Novembre N'Djaména

Coût: 400 000 F CFA



Maîtrise des entretiens de vente en situation de face à face

Public concerné.

- Cadres et Agents commerciaux
- Dirigeants de PME / PMI
- Commerciaux

Objectifs

- Etre capable de vendre en respectant les principales étapes de la vente
- Argumenter de manière professionnelle et savoir conclure une vente

Programme

1 - PREPARATION DE LA VISITE A UN CLIENT/ PROSPECT

- Informations disponibles
- Le matériel de prospection
- Préparation psychologique du client/ prospect

2 - LES PHASES DE L'ENTRETIEN EN SITUATION DE FACE A FACE

- Contacter
- Connaître
- Convaincre
- Conclure

Durée: 02 jours

- Du 14 au 15 Février Douala
- Du 24 au 25 avril Yaoundé
- Du 29 au 30 Mai N'djaména
- Du 03 au 04 juillet Niamey
- Du 21 au 22 Août Abidjan
- Du 04 au 05 septembre Cotonou
- Du 02 au 03 octobre Douala

Coût: 400 000 F CFA

Organisation administrative d'un service commercial

Public concerné.

- Cadres et dirigeants commerciaux
- Dirigeants de PME / PMI

Objectifs

- Mettre en place des outils de contrôle et de suivi des activités commerciales.

Programme

1 - ELABORATION DES DOCUMENTS DE BASE

- Fichier et dossiers clients
- Rapports de visites et d'activités
- Autres documents

2 - STATISTIQUES DE VENTES

- Par produit
- Client
- Vendeur
- Secteur etc...

3 - ELABORER LES TABLEAUX DE BORD

- Types de tableaux
- Tableaux de synthèse
- Calcul des Ratios
- Analyse des Ecart

Durée: 03 jours

- Du 30 Jan. au 01 fév. Douala
- Du 07 au 09 mai Yaoundé
- Du 16 au 18 Juillet Niamey
- Du 10 au 12 septembre Abidjan
- Du 12 au 14 Novembre N'Djaména

Coût: 400 000 F CFA



Organisation d'une équipe de commerciaux

Public concerné.

- Cadres et agents commerciaux
- Dirigeants de PME/PMI

Objectifs

- Organiser une équipe de vendeurs
- Déterminer les objectifs en quotas assignés à chaque vendeur
- Préparer les plans de tournée

Programme

1 - CONNAISSANCE DES VENDEURS

- Ces hommes qui constituent votre équipe de vente
- Typologie des vendeurs

2 - TACHES ET MISSIONS DU RESPONSABLE DE L'EQUIPE DE VENTE

- Choix des commerciaux les mieux adaptés à votre entreprise
- Détermination du nombre de vendeurs
- Organisation des secteurs de vente
- Détermination des objectifs ou quotas de vente
- Préparer les plans de journées des vendeurs

3 - METTRE EN PLACE UNE ORGANISATION DE VENDEURS PERFORMANTS

Durée: 02 jours

- Du 14 au 15 Février Douala
- Du 21 au 22 Février N'Djaména
- Du 19 au 20 juin Douala
- Du 02 au 03 Octobre Cotonou
- Du 09 au 10 Octobre Abidjan
- Du 06 au 07 Novembre Niamey
- Du 04 au 05 Décembre Yaoundé

Coût: 400 000 F CFA

Promotion de l'entreprise et de ses produits

Public concerné.

- Cadres et dirigeants commerciaux
- Cadres des agences conseils en communication et de sociétés de Régies publicitaires
- Dirigeants des PME /PMI

Objectifs

- Maîtrise des phases clés d'élaboration d'une campagne de communication
- Connaître et maîtriser le choix des outils de communication
- Etre capable de rédiger un plan de communication

Programme

1 - ANALYSE DE LA SITUATION

- L'entreprise
- Ses marques
- Ses produits

2 - STRATEGIE DES CIBLES ET CHOIX DES MOYENS DE COMMUNICATION

- Détermination des objectifs
- Détermination et choix des cibles
- Choix des moyens

3 - DETERMINATION DES BUDGETS DE COMMUNICATION

4 - SUIVI ET CONTROLE D'UNE CAMPAGNE

Durée: 03 jours

- Du 20 au 22 Février N'Djaména
- Du 12 au 14 Mars Cotonou
- Du 16 au 18 Avril Douala
- Du 07 au 09 Mai N'Djaména
- Du 18 au 20 Juin Niamey
- Du 06 au 08 Août Douala
- Du 08 au 10 Octobre Abidjan
- Du 15 au 17 Octobre Cotonou

Coût: 400 000 F CFA



Recrutement des commerciaux

Public concerné.

- Cadres et agents commerciaux
- Dirigeants de PME / PMI

Objectifs

- Déterminer les profils de vendeurs
- Maîtriser les principales opérations liées au recrutement des vendeurs
- Savoir faire appel à des ressources extérieures complémentaires pour le recrutement des commerciaux

Programme

1 - DETERMINATION DU PROFIL DES VENDEURS

- Réaliser une étude de poste
- Détermination des exigences du poste

2 - OU TROUVER LES COMMERCIAUX ?

- Les sources intérieures et les sources extérieures
- L'annonce de recrutement

3 - CHOIX DES COMMERCIAUX

- Evaluation des réponses
- Les moyens internes d'appréciation
- Autres moyens d'évaluation des candidatures (Tests, graphologie, numérogie etc...)

Durée: 02 jours

- Du 03 au 04 février Douala
- Du 11 au 11 Avril Yaoundé
- Du 05 au 06 juin Douala
- Du 25 au 26 septembre Abidjan
- Du 02 au 03 octobre Cotonou
- Du 16 au 17 octobre Niamey

Coût: 300 000 F CFA

Techniques de vente

Public concerné.

- Cadres et agents commerciaux
- Hôtesse de vente de promotion
- Responsables commerciaux
- Courtiers

Objectifs

- Maîtriser les techniques de vente, de promotion et de relations publiques liées à la fonction commerciale
- Mieux connaître son marché, son produit, sa clientèle
- Développer sa personnalité de vendeur
- Savoir communiquer

Programme

1 - LA PREPARATION DE LA VENTE

- Connaissance du produit
- Connaissance du marché
- Connaissance de la concurrence
- Prospection
- Prise de rendez-vous au téléphone
- Jeux de rôle

2 - LE DEVELOPPEMENT PERSONNEL

- Présentation du vendeur
- Connaissance de soi
- Optimisation du potentiel du vendeur
- Jeux de rôle

3 - LES TECHNIQUES DE VENTE

- Etapes de l'entretien
- Prise de contact
- Découverte du client / prospect
- Argumentation
- Traitement (refutation) des objections
- Conclusion de la vente
- Consolidation de la vente
- Test d'évaluation

Durée: 03 jours

- Du 06 au 08 Février Douala
- Du 20 au 22 Février Niamey
- Du 12 au 14 Mars Cotonou
- Du 07 au 09 Mai Kribi
- Du 25 au 27 juin N'Djaména
- Du 06 au 08 Août Yaoundé
- Du 15 au 17 Octobre Douala
- Du 29 au 31 Octobre Abidjan
- Du 05 au 07 Novembre Cotonou

Coût: 350 000 F CFA