



CATALOGUE DES FORMATIONS PROSPACTIVE 2023



Siège social :
GROUPEACTIVE
10C Rue Paul Verlaine – 21000 DIJON
Tel : 03 80 58 72 95
Email : contact@groupeactive.com
Site Internet : www.prospactive.com
SAS au capital de 573 408 €
RCS 401 773 254 - Code NAF 7022Z



SOMMAIRE

Sommaire	Page 2
Présentation de PROSPACTIVE	Page 3-4
Organigramme	Page 5
Les formations proposées	Page 6
Le Plan d'Actions Commerciales (PAC)	Page 7
Organiser sa prospection commerciale	Page 8
Méthodes et techniques de vente	Page 9
Le CRM Yellow Box	Page 10
La prise de rdv au téléphone	Page 11
Le traitement des objections	Page 12
Votre parcours de formation	Page 13-14
Conditions générales de vente	Page 15-16
Nos coordonnées	Page 17



PRÉSENTATION DE PROSPACTIVE

GROUPEACTIVE est composé de 4 réseaux d'expertise au service des petites et moyennes entreprises partout en France. Ses experts proposent à leurs clients de prendre en charge :

- La responsabilité de leur démarche commerciale via le réseau PROSPACTIVE
- La responsabilité des opérations Supply Chain via le réseau PROD-ACTIVE
- La responsabilité digitale via le réseau DSIACTIVE
- La responsabilité de la gestion administrative & économique via le réseau DAF-ACTIVE

PROSPACTIVE, créée en 1995 par Frédéric LIOTARD, et spécialisée dans le développement commercial. Notre réseau national, composé d'une cinquantaine d'experts, accompagne des TPE et des PME dans la mise en place d'une stratégie, d'une action commerciale forte. Notre approche est basée sur des méthodologies et des outils éprouvés qui ont montré leur efficacité dans tous les secteurs depuis plus de 25 ans.

Le parcours

1. Audit complet

L'expert Prospactive intervient pour identifier les savoir-faire spécifiques de l'entreprise, valider ses objectifs, détailler l'organisation existante...

- Collecte des informations
- Analyse des informations
- Analyse des outils

1. Actions

L'étape centrale débouche sur un plan d'actions commerciales détaillé, que le dirigeant doit approuver

- Rédaction de l'étude préalable
- Rédaction du plan d'actions
- Mise en place des actions opérationnelles

1. Exécution et pilotage

L'expert Prospactive prend en charge le management des équipes, prépare les futures actions, et décide d'éventuelles adaptations du plan d'actions.

- Gestion de l'information commerciale
- Actions sur le terrain (**dont formation**)
- Accompagnement par l'expert



Des formateurs présents sur toute la France

Avec un maillage national, nous pouvons vous proposer des formateurs sur toute la France, que ce soit dans les grandes villes (Paris, Bordeaux, Lyon, Lille, Strasbourg, Marseille...) mais également en province (Aveyron, Haute-Loire, Cher...).

Le professionnalisme des formateurs PROSPACTIVE

Nos experts sont des formateurs aguerris dans leur domaine d'intervention, le développement commercial.

Des formations adaptées aux besoins de chaque entreprise...

Nous vous proposons un panel de formations clés en main, dans le domaine commercial :

- Le Plan d'Actions Commerciales (PAC)
- Organiser sa prospection commerciale
- Méthodes et techniques de vente
- Le CRM Yellow Box
- La prise de RDV au téléphone
- Le traitement des objections

Des formations sur-mesure* (hors thématiques proposées dans le catalogue), et répondant à un besoin spécifique de votre entreprise, peuvent également être dispensées par nos formateurs.

**Ces formations feront l'objet d'une étude et d'une offre spécifique pour l'ingénierie et la mise en œuvre, les modalités seront à étudier avec le formateur concerné.*

Nos formations sont conçues pour favoriser l'engagement des stagiaires par une participation active, notamment au travers de cas pratiques, de mises en situation, de débriefings... et ainsi éviter les ruptures de parcours.

GROUPEACTIVE est certifié QUALIOPi

PROSPACTIVE est un réseau de GROUPEACTIVE, société certifiée QUALIOPi.

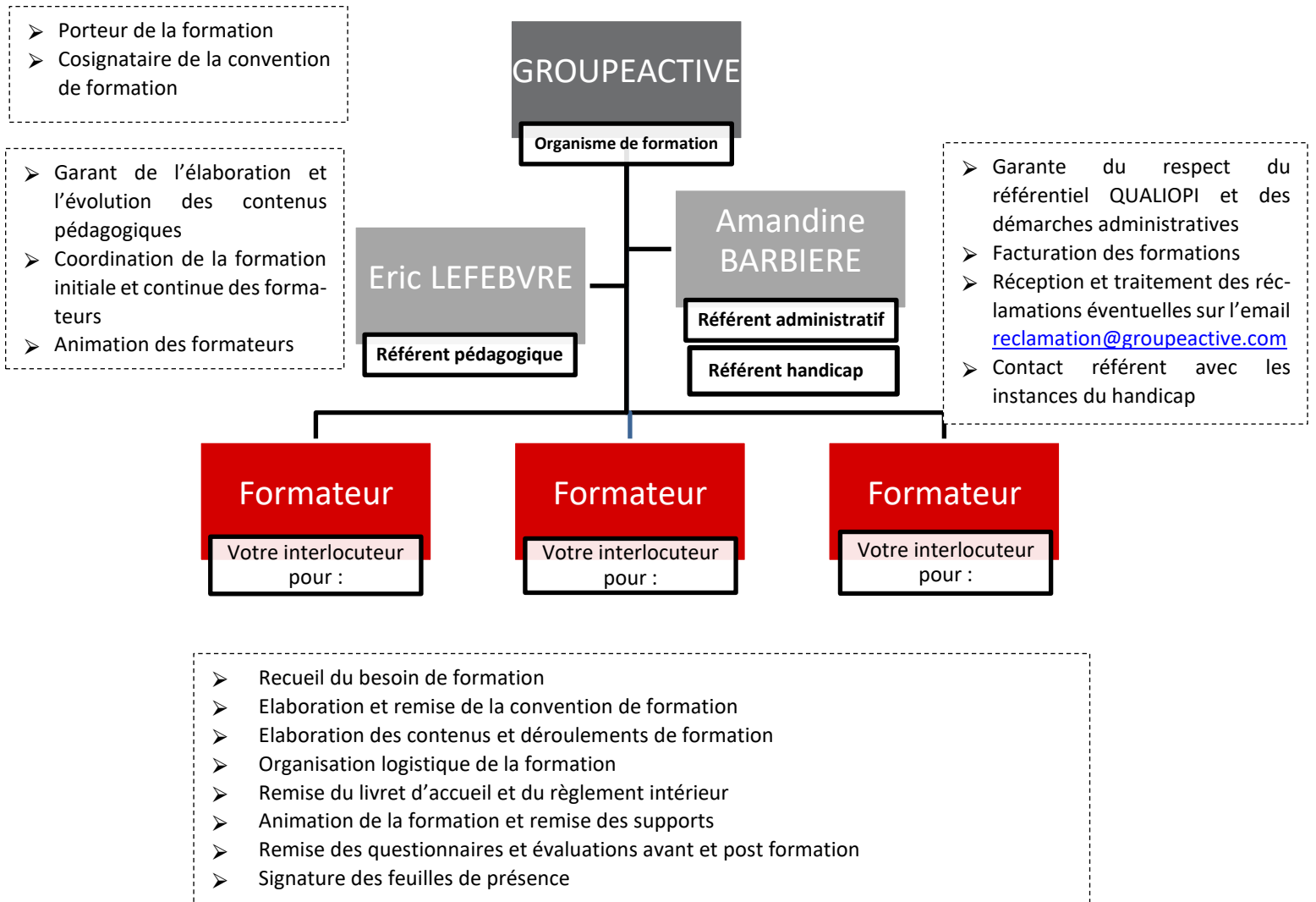


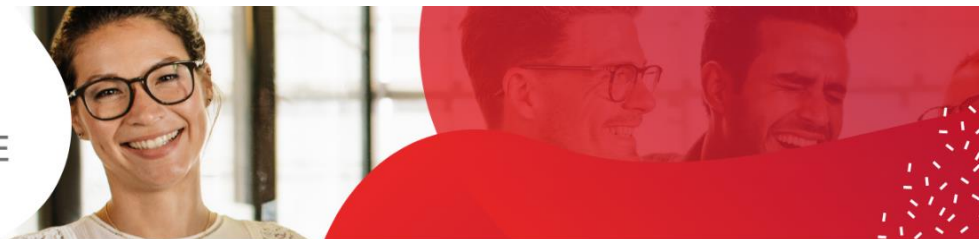
La certification qualité a été délivrée au titre de la ou des catégories d'actions suivantes :

Actions de formation



ORGANIGRAMME





LES FORMATIONS PROPOSÉES



LE PLAN D' ACTIONS COMMERCIALES

Objectifs pédagogiques

- Utiliser la matrice FFOM
- Utiliser le tableau CAP
- Elaborer le plan d'actions commerciales de l'entreprise
- Définir les outils commerciaux et marketing à mettre en place dans l'entreprise
- Planifier les actions, les faire vivre au quotidien et les contrôler (via logiciel CRM ou GRC)

Programme détaillé de la formation

- 1. Organiser la conquête de nouveaux clients :**
Pourquoi – Comment ?
 Constats et conséquences
 Diag flash
 La nécessité de prospecter
 Se poser les bonnes questions : analyser son offre et sa cible
 Se poser les bonnes questions : la matrice FFOM
 Construire son argumentation : le tableau CAP
 Définition des enjeux et organisation des étapes
- 2. Comment choisir les bons outils de prospection**
 Les outils d'aide à la prospection et à la vente
 Hiérarchisation des actions commerciales
 Préparation et suivi de sa prospection
 Le fichier source
 La fiche contact
 CRM / GRC
 Mesures de rentabilité par action
 Les facteurs clés de succès
- 3. Piloter son PAC (rappel et approfondissement)**
 Pourquoi piloter son PAC
 Construction de tableaux de bord
 Mesures de rentabilité des actions
 Cas pratique : reprendre l'ensemble des étapes pour l'ancrage

Public visé

- Dirigeant,
- Directeur commercial / marketing / des ventes,
- Manager commercial / marketing / des ventes,
- Ou plus généralement toute personne de la société exerçant des fonctions de direction ou d'encadrement et étant amenée à organiser et piloter un plan d'actions commerciales

Pré-requis

- Expérience de direction ou de management commercial
- Nombre minimum de participants : 2

Durée et tarifs

- 3 jours (21h)
- 1 500 € HT / participant

Méthodes pédagogiques

- Des apports théoriques
- Des exercices pratiques



ORGANISER SA PROSPECTION COMMERCIALE

Objectifs pédagogiques

- Identifier sa cible prospects et clients
- Organiser les étapes d'une action de prospection
- Développer les outils d'aide à la prospection et à la vente
- Elaborer un plan d'actions
- Développer des outils de gestion

Programme détaillé de la formation

- 1. L'action commerciale : constat et conséquences**
Constat et conséquences dans les PME
- 2. La nécessité de prospecter**
Définition de la prospection et du prospect
Pourquoi prospecter
Prospecter / fidéliser
Les étapes d'une action de prospection
- 3. Réflexion et choix des moyens de prospection**
Analyse des paramètres internes et externes
Objectif de prospection
Moyens de prospection existants et choix des moyens
- 4. Développer les outils de support à la prospection et la vente**
Outils d'aide à la prospection et à la vente existants
Outils de vente et de communication existants
Outils de prospection et actions commerciales
- 5. Elaboration du plan d'actions**
Processus de mise en œuvre
Plan de prospection
Les phases
Exemple
- 6. Préparation des outils de gestion**
Fichier source
Fiche de renseignements (fiche contact)
Méthode de gestion
- 7. Suivi, relance et bilan de la prospection**
Mesure de la rentabilité par action
Les facteurs clés de réussite
Premier contact

Public visé

- Dirigeant,
- Manager commercial,
- Commercial,
- Ou plus généralement toute personne de la société chargée ou amenée à organiser la prospection commerciale dans l'entreprise

Pré-requis

- Aucun
- Nombre minimum de participants : 2

Durée et tarifs

- 2 jours (14h)
- 1 000 € HT / participant

Méthodes pédagogiques

- Des apports théoriques
- Des exercices pratiques



MÉTHODES ET TECHNIQUES DE VENTE

Objectifs pédagogiques

- Construire des arguments de vente (CAP)
- Connaître et maîtriser son discours
- Découvrir les motivations du client (SONCAS)
- Appliquer la méthode COMOD
- Augmenter ses ventes

Programme détaillé de la formation

- 1. L'entretien de vente**
Exercices
Etapes
Méthode de vente
- 2. La prise de contact**
Environnement du client
Entrer en contact
- 3. Connaître et dialoguer avec son client**
Phase de découverte
Questionnement
Ecoute
Reformulation
Résumer sa découverte
Entraînement
- 4. Argumenter**
Les objectifs
Le CAP
Application
Les motivations du client
Entraînement
- 5. Structurer son argumentation**
Les étapes
Entraînement
- 6. Conclure**
- 7. L'après-vente**
- 8. La préparation de la visite**
Sensibilisation
Méthode
Entraînement

Public visé

- Dirigeant,
- Directeur commercial,
- Commercial / vendeur,
- Ou plus généralement toute personne de la société étant amenée à faire de la vente

Pré-requis

- Aucun
- Nombre minimum de participants : 2

Durée et tarifs

- 2 jours (14h)
- 1 000 € HT / participant

Méthodes pédagogiques

- Des apports théoriques
- Des jeux de rôle
- Des exercices pratiques



LE CRM YELLOW BOX

Objectifs pédagogiques

- Savoir créer dans le CRM une société (prospect / client / fournisseur...) avec un contact, une action et une affaire
- Suivre le cycle de vente de ses prospects / clients et les relancer grâce au CRM
- Piloter son activité et celle de ses équipes grâce aux tableaux de pilotage
- Gagner en efficacité avec les trucs et astuces

Programme détaillé de la formation

- 1. Qu'est-ce que le CRM ou GRC ?**
Définition
Objectifs et fonctionnalités
Votre usage du CRM
- 2. Dîmo Software et Yellow Box**
Présentation de Dîmo Software
Présentation et atouts de Yellow Box
Découverte des fonctionnalités
- 3. Démonstration : la structure de Yellow Box**
Connexion
Création de fiches société, contacts, actions, affaires...
La messagerie
L'agenda
Les courriers type
- 4. Les trucs et astuces**
- 5. Les fonctionnalités avancées**
Les filtres
Les présentations
Les recherches avancées
Les campagnes emailing intégrées
Les tableaux de pilotage
- 6. Les plug-ins supplémentaires**
- 7. Cours sur plateforme e-learning et exercices pratiques**
Le CRM
Structure Yellow Box
Trucs et astuces
Fonctionnalités avancées

Public visé

- Assistant(e) commerciale
- Commercial
- Directeur commercial
- Dirigeant(e)
- Ou plus généralement toute personne de la société étant amenée à travailler sur un CRM

Pré-requis

- Avoir une base CRM Yellow Box installée
- Nombre minimum de participants : 2

Durée et tarifs

- 2 jours (14h)
- 1 000 € HT / participant

Méthodes pédagogiques

- Des cours théoriques
- Une démonstration de l'outil
- Des cours sur plateforme e-learning avec QCM d'évaluation



LA PRISE DE RDV AU TELEPHONE

Objectifs pédagogiques

- Maîtriser les techniques de la communication au téléphone
- Identifier et appliquer les étapes d'un entretien de prise de RDV téléphonique
- Gérer les différentes situations délicates
- Construire une banque de données de formulations positives et une boîte à parades
- Améliorer son taux de transformation sur la prise de RDV

Programme détaillé de la formation

- 1. Les techniques de communication au téléphone**
Identifier les difficultés
Maîtriser les techniques de communication
 - *Ecarts entre le présentiel et le téléphone*
 - *Les filtres de la communication au téléphone*L'expression, la voix,
Les mots, les phrases
- 2. Les étapes de la prise de RDV téléphonique**
Se préparer
Vérifier
Conduire l'entretien
Les parades
Enregistrer
S'auto-analyser
- 3. Entraînement**

Public visé

- Dirigeant,
- Commercial,
- Assistante commerciale,
- Standardiste
- Ou toute personne amenée à prendre des RDV par téléphone

Pré-requis

- Aucun
- Nombre minimum de participants : 2

Durée et tarifs

- 1 jour (7h)
- 500 € HT / participant

Méthodes pédagogiques

- Des apports théoriques
- Des exercices pratiques



LE TRAITEMENT DES OBJECTIONS

Objectifs pédagogiques

- Structurer le traitement d'une objection
- Poursuivre l'entretien de vente par la réponse aux objections
- Construire la boîte à outils de l'acceptation
- Augmenter ses ventes

Programme détaillé de la formation

1. Définition d'une objection

Pourquoi le client fait des objections ?

2. Traitement de l'objection

Objectif

Moyen

Méthode

3. Structurer le traitement de l'objection

Avant le RDV

Pendant le RDV

- Ecouter avec intérêt sans interrompre
- Accepter l'objection et le point de vue divergeant
- Isoler l'objection
- Questionner pour bien comprendre l'objection
- Reformuler l'objection
- Répondre

L'écoute

L'acceptation (boîte à outils de l'acceptation)

Reformulation / reformulation orientée

4. S'entraîner

Public visé

- Dirigeant,
- Manager commercial,
- Commercial / vendeur
- Ou plus généralement toute personne de la société exerçant des fonctions de vente

Pré-requis

- Aucun
- Nombre minimum de participants : 2

Durée et tarifs

- 1 jour (7h)
- 500 € HT / participant

Méthodes pédagogiques

- Des apports théoriques
- Des exercices pratiques



VOTRE PARCOURS DE FORMATION

AVANT LA FORMATION

Inscription :

Demande d'informations via notre site Internet www.prospactive.com ou directement auprès de l'expert le plus proche de chez vous. Ce dernier prendra contact avec vous de manière à bien évaluer vos besoins et ajuster la formation en conséquence, tant en termes de contenu que de délai.

Dans le cas d'un stagiaire en situation de handicap, merci de nous prévenir au moins 7 semaines avant, afin que la formation puisse être adaptée au(x) personnes concernée(s), avec l'appui de nos partenaires spécialisés.

Information formations :

Toutes nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap.

Un nombre minimum de 2 participants est demandé pour la tenue d'une session de formation*.

Les détails relatifs à la formation (lieu, date et horaires, informations générales et spécifiques...) sont transmis par email aux stagiaires au plus tard 7 jours avant le début de la formation dans un livret d'accueil, accompagné du règlement intérieur de l'organisme de formation.

**Pour une formation à destination d'un seul stagiaire, les conditions (tarifs, délais de mise en œuvre) peuvent évoluer*

Questionnaire de positionnement avant formation :

A compléter par les futurs stagiaires avant le début de la formation, ils permettent d'évaluer leur maîtrise des thématiques de la formation à venir, et d'adapter le contenu de celle-ci en fonction des retours.

JOUR J

Locaux :

Sauf exception, les formations auront lieu dans les locaux de l'entreprise cliente

Horaires :

Ils sont spécifiés dans le livret d'accueil transmis par email, au plus tard 7 jours avant la formation

Déjeuners et pauses :

Ils sont pris dans un restaurant à proximité du lieu de la formation, ou sous forme de plateau-repas dans la salle de formation

Supports et documentation :

Le support et les exercices / cas pratiques / accès plateforme sont remis lors du 1^{er} jour de la formation. Des documents complémentaires (fiches pratiques notamment) peuvent être remis en fin de formation.



Feuille de présence :

Elle doit obligatoirement être signée par le formateur et les stagiaires, à chaque demi-journée

Questionnaire de positionnement après formation :

A faire compléter aux stagiaires, à la fin de la formation, pour évaluer leur niveau de maîtrise des thématiques abordées, à la suite de la formation suivie.

Evaluation à chaud :

A compléter par chaque stagiaire à la fin de la formation pour évaluer la qualité de celle-ci.

Evaluation du formateur :

A compléter par chaque stagiaire à la fin de la formation pour évaluer la prestation de celui-ci.

APRES LA FORMATION

Attestation de fin de formation :

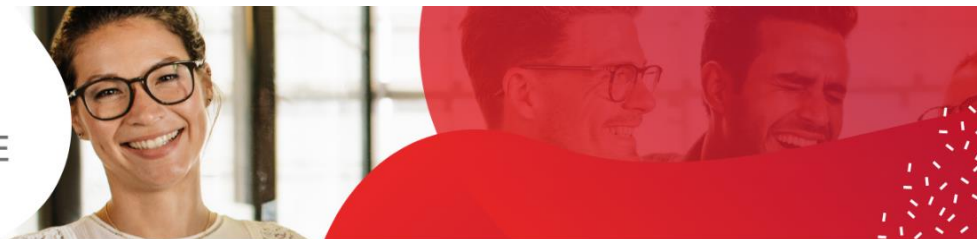
Une attestation de fin de formation sera délivrée au stagiaire.

Evaluation à froid :

3 mois après la fin de la formation, un questionnaire de bilan est adressé au stagiaire de la formation, pour faire le point sur la mise en pratique des compétences acquises en formation.

Enquête sur l'impact de la formation suivie :

3 mois après la fin de la formation, une enquête à destination du manager ou supérieur du stagiaire, permet d'évaluer la mise en pratique des compétences acquises, et la pertinence de la formation suivie.



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Article 1 : inscription

L'inscription des stagiaires ne prend effet qu'à compter de la réception par GROUPEACTIVE / PROSPACTIVE de la convention de formation paraphée, datée, signée et tamponnée par l'entreprise.

Elle sera à retourner à l'adresse suivante : GROUPEACTIVE / PROSPACTIVE - 10C Rue Paul Verlaine - 21000 DIJON, ou directement au formateur qui dispensera la formation.

Parallèlement, l'entreprise fait les démarches nécessaires pour la prise en charge par son OPCO de tout ou partie de cette formation.

Article 2 : convocation

La convention de formation paraphée, datée, signée et tamponnée par GROUPEACTIVE / PROSPACTIVE est renvoyée à l'entreprise au plus tard 10 jours avant le début de la formation.

Un email avec le livret d'accueil (contenant les détails relatifs à la formation - lieu, horaires, informations générales et spécifiques...) sera envoyé au(x) stagiaire(s) au plus tard 7 jours avant le début de la formation.

Article 3 : tarifs des formations

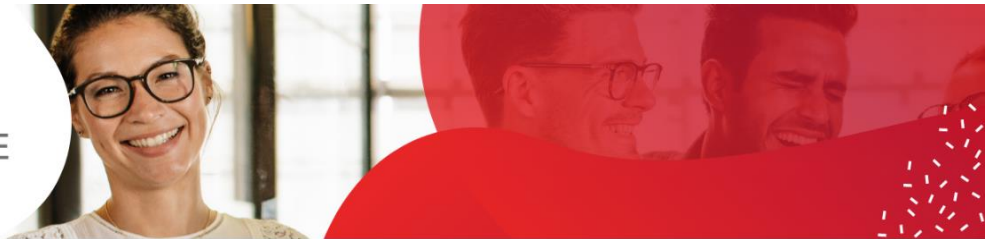
Les tarifs indiqués pour chaque stage sont Hors Taxe, soumis à TVA (taux en vigueur au moment de la souscription), et s'entendent par participant.

Article 4 : non réalisation de la formation

En cas de renoncement ou de réalisation partielle de la prestation imputable à l'organisme de formation, à moins de 5 jours francs avant le début de l'action mentionnée à l'article 1, celui-ci s'engage à verser au client la somme de 250 Euros au titre de dédommagement / Réparation du dédit.

En cas de renoncement ou de réalisation partielle de la prestation imputable au client, à moins de 5 jours francs avant le début de l'action de formation, celui-ci s'engage à verser au client la somme de 250 Euros au titre de dédommagement / réparation du dédit.

Les sommes liées au dédommagement, à la réparation ou au dédit sont distinctes de celles correspondantes à la réalisation de la prestation. Ces dépenses resteront à la charge du client qui ne pourra les imputer sur son obligation de participation au financement de la formation professionnelle continue. Elles ne pourront faire l'objet d'une demande de remboursement ou de prise en charge par l'OPCO.



Article 5 : facturation

Une facture libellée en Euros est adressée par GROUPEACTIVE à l'entreprise cliente, ou le cas échéant à l'OPCO du client, à l'issue de chaque session de formation.

Dans le cas de non prise en charge des frais de prestation par l'OPCO, l'entreprise s'engage à régler les factures émises par GROUPEACTIVE.

Le paiement sera dû à réception de la facture et sera à régler par virement. Aucun escompte n'est accordé en cas de paiement anticipé.

Article 6 : programme des stages

GROUPEACTIVE / PROSPACTIVE se réserve le droit de modifier sans préavis le programme des stages en vue d'y apporter des améliorations.

Article 7 : documentation

La documentation remis aux stagiaires lors de leur formation est la propriété exclusive de GROUPEACTIVE / PROSPACTIVE. Elle ne saurait donc être reproduite et distribuée en interne ou en externe sans l'autorisation expresse de GROUPEACTIVE / PROSPACTIVE.

Article 8 : responsabilités diverses

L'obligation de GROUPEACTIVE / PROSPACTIVE est une obligation de moyens.

L'entreprise cliente assurera pour les stagiaires les conséquences de sa responsabilité civile.

GROUPEACTIVE / PROSPACTIVE ne peut être tenu pour responsable en cas de perte ou de vol.

Les stagiaires s'engagent à respecter le règlement Intérieur fourni avant le début de la formation.

Article 9 : informatique et liberté - RGPD

Des informations à caractère personnel sont communiquées par l'entreprise ou les stagiaires à GROUPEACTIVE / PROSPACTIVE à l'inscription ou pendant le stage.

GROUPEACTIVE / PROSPACTIVE s'engage à collecter et à traiter les données personnelles en conformité avec toute réglementation en vigueur applicable au traitement de ces données, et notamment au règlement (UE) 2016/679.

GROUPEACTIVE / PROSPACTIVE s'engage à ne pas utiliser les données de l'entreprise et des stagiaires pour son propre compte ou pour celui d'un tiers.

GROUPEACTIVE / PROSPACTIVE s'engage à ne pas conserver les données personnelles au-delà d'une durée de 2 ans suivant la fin de la formation dispensée.

Article 10 : litige

Si une contestation ou un différend ne peuvent être réglés à l'amiable, le tribunal de DIJON sera le seul compétent pour régler ce litige.



NOS COORDONÉES



GROUPEACTIVE / PROSPACTIVE
10C Rue Paul Verlaine – 21000 DIJON
Tel : 03 80 58 72 95

Email : contact@groupeactive.com
Site Internet : www.prospactive.com