Catalogue **Formation**
2024

Version 01.2024

La solution formation

Nos formations sont « sur-mesure », spécifiques et déployées dans les locaux de votre choix

Mission

Agence B. accompagne ses clients dans la formation de leurs équipiers. Nous proposons et réalisons des dispositifs de formations personnalisées et spécifiques pour développer les compétences de votre équipe ! Chacune de nos formations est construite sur-mesure, répondant précisément à vos besoins de développement de compétences.

Les formats sont libres, présentiels, distanciels, sur site, etc…
Le format est au service de la pédagogie

Accessibilité des personnes en situation de handicap

Nous avons plaisir à accueillir tout type de public et sans distinction.
Cependant, si vous êtes en **situation de handicap**, vous pouvez être amené à avoir besoin d'un accompagnement spécifique ou d'une aide adaptée. Afin d'organiser votre venue dans les meilleures conditions et de nous assurer que les moyens de la prestation de formation peuvent être adaptés à vos besoins spécifiques, vous pouvez nous contacter : contact@bendys.fr. Nous trouverons des solutions pour vous accueillir au mieux.

Notre engagement qualité 2023 :

Satisfaction participants :	**96,55 %**
Nombre de personnes formées :	**2 702**

Sommaire

1 Management

2 Relation client

3 Technique de vente / Commerce

4 Spécialités du monde auto

Les formations de Management

Réussir ses entretiens annuels d'évaluation

Cette formation s'adresse à tous les Managers commerciaux, ainsi que les personnels en charge d'équipes au contact des clients

A l'issue de cette formation, le manager aura consolidé ses capacités à mener un entretien professionnel pour évaluer et mobiliser ses équipiers.

- Manager avec DiSC®
- Mieux comprendre ses équipiers et personnaliser la relation
- Adapter sa communication au profil
- Piloter l'entretien et évaluer l'équipier
- Calibrer et matérialiser les objectifs
- Valider et conclure l'entretien

Support PowerPoint, exercices , training eComscope®

- Quizz pré et post formation
- Compte-rendu Comscope®

Aucun prérequis

14 heures / sur site

Sur devis

Manager en environnement Premium

Cette formation s'adresse à tous les Managers de réseaux de distribution « premium », ainsi que les personnels en charge d'équipe au contact du client.

A l'issue de cette formation, le participant saura transmettre les codes service premium à son équipe pour améliorer la satisfaction client :

- Connaître son profil relationnel de manager
- Connaître et comprendre les différents profils relationnels des conseillers
- Déterminer les profils relationnels des clients
- Maitriser les clefs de la satisfaction en environnement premium
  - Le modèle de la satisfaction
  - Les principes de la servuction

Support PowerPoint, exercices , DiSC®

Quizz pré et post formation

Aucun prérequis

7 heures / sur site

Sur devis

Les formations Relation client

Décoder DiSC

Cette formation s'adresse à tous les Conseillers commerciaux, ainsi que les personnels au contact des clients

A l'issue de cette formation, les participants seront capables d'identifier les 4 profils DiSC et de les reconnaitre en situation

- Comprendre l'utilité du référentiel DISC
- Identifier les 4 profils DISC
- Comprendre votre profil DISC

Support PowerPoint, exercices , Méthode DiSC®

Quizz pré et post formation

Aucun prérequis

7 heures / sur site

Sur devis

Produire un questionnement de qualité

Cette formation s'adresse à tous les Conseillers commerciaux, ainsi que les personnels au contact des clients

A l'issue de cette formation, les participants sauront mettre une stratégie de questionnement et de renforcer la confiance de leur client :

- Associer les objectifs recherchés avec les types de questions les plus adaptés
- Se déjouer des biais de confirmation d'hypothèses et des conclusions hâtives
- Identifier les 3 fondamentaux dans l'art de la question : la forme, l'attitude et l'intention stratégique

Support PowerPoint, exercices , Méthode DiSC®

Quizz pré et post formation

Aucun prérequis

7 heures / sur site

Sur devis

Les formations de Relation Client

BAC, SCR et bilan : les clefs de l'argumentation

Cette formation s'adresse à tous les Conseillers commerciaux, ainsi que les personnels au contact des clients

A l'issue de cette formation, les participants seront capables de mettre en œuvre une argumentation convaincante et cohérente face à leurs clients :

- Se rappeler les pré requis à une argumentation convaincante (découverte Technique et psychologique)
- Identifier les 3 techniques permettant de convaincre : BAC, SCR et BILAN
- Mettre en œuvre les 3 techniques d'argumentation en fonction de l'état d'esprit de leur client

Support PowerPoint, exercices

Quizz pré et post formation

Aucun prérequis

7 heures / sur site

Sur devis

Approfondir concrètement la découverte

Cette formation s'adresse à tous les Conseillers commerciaux, ainsi que les personnels au contact des clients

A l'issue de cette formation, les participants seront capables d'isoler les déclencheurs d'achat chez leur client :

- Découvrir la Zone d'Intérêt Réel de son client
- Distinguer les besoins des motivations profondes d'achat
- Repérer les leviers de satisfactions d'achat

Support PowerPoint, exercices , Méthode DiSC®

Quizz pré et post formation

Aucun prérequis

7 heures / sur site

Sur devis

Les formations de Commerce

Prospecter et fidéliser grâce au téléphone

Cette formation s'adresse à tous les Conseillers commerciaux

A l'issue de cette formation, les participants seront capables d'identifier les fondamentaux d'une prospection téléphonique et de se rassurer sur cet outil indispensable à l'optimisation de prise de rendez-vous :

- Identifier les fondamentaux de la fidélisation par téléphone
- Identifier les étapes clés d'une fidélisation professionnelle
- Renforcer leur assurance

Support PowerPoint, exercices

Quizz pré et post formation

Aucun prérequis

7 heures / sur site

Sur devis

Développer son efficacité commerciale

Cette formation s'adresse à tous les Conseillers commerciaux

A l'issue de cette formation, le participant sera capable d'assurer une interaction de qualité avec son client et de développer son efficacité commerciale :

- Bonifier l'expérience client service
- Situer les enjeux du service
- Développer une identité et un état d'esprit Service
- Incarner les valeurs du service dans son attitude et son relationnel
- Amplifier ses capacités d'écoute et d'empathie
- Consolider ses techniques de vente

Support PowerPoint, exercices , Méthode DiSC®

Quizz pré et post formation

Aucun prérequis

7 heures / sur site

Sur devis

Les formations de Commerce

Savoir vendre des financements

Cette formation s'adresse à tous les Conseillers commerciaux

A l'issue de cette formation, les participants seront capables

- Décortiquer les produits financiers locatifs pour les comprendre
- Présenter un crédit-bail en 2 mn avec la méthode CCC
- Bâtir un argumentaire solide et le défendre face aux objections courantes
- Rôder sa technique de vente , acquérir des réflexes et se confronter aux objections
- Construire un réflexe de vente solide

Support PowerPoint, exercices

Quizz pré et post formation

Aucun prérequis

14 heures / sur site

Sur devis

Renforcer sa capacité à négocier grâce aux techniques de l'improvisation théâtrale

Cette formation s'adresse à tous les responsables commerciaux

A l'issue de cette formation, le participant sera capable :

- Comprendre les piliers de la négociation raisonnée
- Identifier et adopter la posture du négociateur raisonné (ouvert et ferme)
- Créer une relation éthique et déterminer l'objectif commun à atteindre
- Expérimenter les techniques de négociation et prendre du plaisir à les utiliser

Support PowerPoint, exercices théâtraux , pédagogie participative

Quizz pré et post formation

Aucun prérequis

14 heures / sur site

Sur devis

Les formations spécifiques Automobile

Découvrir la vente BtoB par la fiscalité

Cette formation s'adresse à tous les Conseillers commerciaux BtoB du secteur automobile

A l'issue de cette formation, les participants connaitront l'ensemble des taxes portant sur l'automobile et sauront les calculer :

- Découvrir l'ensemble des taxes du secteur automobile
- Définir les assiettes de calcul
- Calculer les taxes

Support PowerPoint, exercices

Quizz pré et post formation

Aucun prérequis

7 heures / sur site

Sur devis

Les profils clients pro et construire un TCO

Cette formation s'adresse à tous les Conseillers commerciaux BtoB du secteur automobile

A l'issue de cette formation, les participants sauront évaluer l'impact des taxes selon les profils fiscaux des clients et calculer le TCO pour mieux comparer les solutions :

- Découvrir les différents profils fiscaux
- Créer une base de comparaison des produits : le TCO
- Calculer un TCO

Support PowerPoint, exercices , Méthode DiSC®

Quizz pré et post formation

Aucun prérequis

7 heures / sur site

Sur devis

Les formations spécifiques Automobile

Maitriser l'utilisation d'un véhicule électrique pour mieux le vendre

Cette formation s'adresse à tous les Conseillers commerciaux du secteur automobile

A l'issue de cette formation, les participants sauront expliquer et valoriser l'utilisation d'un véhicule électrique :

- Construire et mener un essai de VE
- Maitriser les différentes solutions de recharge
- Conseiller son client grâce à son expertise dans l'utilisation d'un VE
- Identifier les besoins de mobilité de ses clients

Support PowerPoint, exercices, véhicule électrique, carte de recharge

Quizz pré et post formation

Aucun prérequis

7 heures en distanciel synchrone

Sur devis

Et plein d'autres sujets…

@ contact@bendys.fr

26 rue des artificiers - 35700 Rennes

45 rue Alfred Fournier
92370 Chaville

Immatriculé **900 153 891**
au R.C.S. de Nanterre

Déclaration d'activité sous le numéro **11922420892** auprès du préfet de région d'Ile-de-France