

Cycle Commercial

Lien : https://innov-maroc.com/formation/cycle-commercial

DURÉE
10 jours (70h)

RÉFÉRENCE
MC376

CATÉGORIE
Cycles Métiers Commerciaux

INNOV MAROC

🎯 OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- ✔ Comprendre et maîtriser les fondamentaux de la vente et de la négociation
- ✔ Intégrer les meilleures pratiques commerciales B2B/B2C
- ✔ Adopter une posture professionnelle centrée sur l’écoute et la valeur client
- ✔ Savoir argumenter, traiter les objections et conclure efficacement une vente
- ✔ Développer des stratégies de fidélisation clients efficaces
- ✔ Identifier les leviers de satisfaction et de fidélisation
- ✔ Mettre en place des actions concrètes de suivi et de rétention client
- ✔ Optimiser le portefeuille clients en privilégiant la valeur long terme
- ✔ Gérer avec efficacité les relations commerciales B2B
- ✔ Comprendre les spécificités des cycles de vente complexes
- ✔ Savoir vendre en équipe, en mode projet ou à des grands comptes
- ✔ Adapter son offre commerciale aux enjeux business des clients professionnels
- ✔ Répondre aux appels d’offres et maîtriser les marchés publics
- ✔ Lire, analyser et structurer une réponse performante à un appel d’offres
- ✔ Appliquer les règles et obligations liées aux consultations publiques
- ✔ Maximiser ses chances de réussite en construisant une réponse gagnante

INNOV MAROC

👥 POUR QUI ?

- ✔ Commerciaux et Chargés d’affaires B2B / B2C
- ✔ Responsables et Directeurs Commerciaux
- ✔ Chargés de développement / Key Account Managers
- ✔ Responsables marketing et business developers
- ✔ Toute personne amenée à vendre ou promouvoir une offre dans son organisation



Programme détaillé

1 / Les fondamentaux de la vente en environnement concurrentiel

- Comprendre les étapes du cycle de vente
- Identifier les typologies d’acheteurs et leurs comportements
- Clarifier la proposition de valeur commerciale

2 / Psychologie de l’acheteur et leviers de motivation

- Besoins, désirs, peurs : ce qui pousse à l’achat
- Décoder les signaux verbaux et non verbaux
- Adapter son discours en fonction du profil client

3 / Techniques de prospection multicanal

- Emailing, téléphone, réseaux sociaux : adapter les outils
- Construire un pitch d’accroche impactant
- Suivre et relancer efficacement ses prospects

4 / Conduite d’entretien de vente efficace

- Préparer son entretien (brief client, objectifs)
- Poser les bonnes questions pour faire parler le client
- Reformuler et orienter vers une solution adaptée

INNOV MAROC

5 / Méthodes de négociation gagnant-gagnant

- Identifier les marges de manœuvre
- Traiter les objections avec professionnalisme
- Conclure sans pression mais avec fermeté

6 / Argumentaire de vente structuré et personnalisé

- Créer un argumentaire centré client
- Utiliser les preuves et les cas concrets
- Gérer l’émotion et la raison dans l’acte d’achat

7 / Techniques de closing et prise de décision

- Identifier les signaux d’achat
- Utiliser les techniques de conclusion douces et fermes
- Formaliser la vente et préparer l’après-vente

8 / Fidélisation clients et création de valeur

- Cartographier son portefeuille clients
- Construire des plans d’action relationnels
- Mettre en œuvre des outils de fidélisation performants

9 / CRM et gestion stratégique de la relation client

- Exploiter les données clients pour mieux vendre
- Segmentation, scoring, suivi personnalisé
- Prévoir les risques de churn et anticiper

10 / Service client et gestion des insatisfactions

- Transformer les réclamations en opportunités
- Appliquer des méthodes d’écoute active

INNOV MAROC

- Réagir efficacement à une situation de crise

11 / Stratégies commerciales B2B

- Comprendre les spécificités des cycles B2B
- Identifier et engager les bons interlocuteurs (DMU)
- Construire des offres sur-mesure et complexes

12 / Construction d’une proposition commerciale B2B impactante

- Analyser le besoin stratégique du client
- Structurer une offre de valeur différenciante
- Argumenter techniquement et financièrement

13 / Techniques de vente en mode projet

- Créer une relation partenariale avec le client
- Travailler avec des cycles longs de décision
- Gérer les comités de validation et appels d’offres

14 / Réponse aux appels d’offres publics – méthodologie

- Lire et analyser un DCE (Dossier de Consultation)
- Identifier les critères d’attribution clés
- Préparer une offre technique et commerciale cohérente

15 / Optimisation des chances de succès aux marchés publics

- Mettre en avant ses points différenciants
- Valoriser ses références et méthodologies
- Anticiper les objections juridiques ou techniques

16 / Maîtrise des règles juridiques des marchés publics

INNOV MAROC

- Comprendre le cadre réglementaire (au Maroc et à l'international)
- Savoir constituer les pièces administratives obligatoires
- Détecter les pièges et sécuriser juridiquement sa réponse

17 / Pilotage de la performance commerciale

- Mettre en place des KPI pertinents
- Analyser les taux de conversion, CA, rentabilité
- Définir et suivre un plan d'actions commerciales

18 / Techniques de vente consultative

- Devenir un apporteur de solution plus qu'un vendeur
- Identifier les enjeux business du client
- Construire une offre à valeur ajoutée et personnalisée

19 / Utilisation des outils digitaux dans la vente

- CRM, outils d'automatisation, IA dans la relation client
- Stratégie LinkedIn, emailings personnalisés
- Analyser le comportement client via des outils digitaux

20 / Cas pratiques & mises en situation commerciale

- Jeux de rôle de prospection, négociation, closing
- Analyse collective des entretiens commerciaux simulés
- Coaching individualisé et feedback personnalisé
- Commerciaux et Chargés d'affaires B2B / B2C
- Responsables et Directeurs Commerciaux
- Chargés de développement / Key Account Managers
- Responsables marketing et business developers
- Toute personne amenée à vendre ou promouvoir une offre dans son organisation

INNOV MAROC

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

12 au 25 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
08 au 19 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
03 au 14 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
28 Juin au 09 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca
23 Août au 03 Sep. 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@innov-maroc.com
Web : https//www.innov-maroc.com

INNOV MAROC — Tous droits réservés