



Ref. : 2270



Satisfaction\* :  
67 %



Inter : C  
Intra : C



MAJ: 23 09 2024  
VALIDITE 2025

### MOTS CLES :

Prospection, argumentaire commercial, téléphone, RDV, segmenter, fonctionnement, argumentaire technique, boîte à outils, concurrence, pompes, robinets, moteurs électriques, agitateurs, réducteurs, garnitures, ...

### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES (LES SAVOIRS) :

- Préparer sa prospection
- Segmenter les produits/marchés
- Passer les différents filtres (accueil, assistante)
- Décrocher le RDV par téléphone
- Identifier et recueillir les infos clés du prospect
- Savoir présenter des produits techniques (biens d'équipements)
- Argumenter après écoute

### OBJECTIFS OPERATIONNELS :

A l'issue de la formation les participants seront capables :

- Cibler la clientèle
- Construire un argumentaire téléphonique ciblé
- Savoir se démarquer de la concurrence
- Répondre précisément aux objections
- Conclure

### METHODE PEDAGOGIQUE :

Théorie et pratique virtuelle par de nombreuses applications pratiques imagées

### MOYENS PEDAGOGIQUES :

Projection diaporama (fixe, animation et films), travail au tableau ; mises en situation.

Lors des stages inter les exemples seront axées principalement autour des pompes, robinets, garnitures mécaniques, moteurs électriques...

### EVALUATION DES ACQUIS :

Un contrôle continu des acquis est effectué au fil de l'eau par l'animateur. Un contrôle formel est effectué en relation avec les objectifs.

### SUPPORTS FOURNIS :

Un manuel papier par participant et un lien de téléchargement des fichiers PDF en couleurs.

\* Le taux de satisfaction correspond au taux de stagiaires de l'année précédente ayant suivi ce stage ou un stage cousin de celui-ci et ayant indiqué qu'ils conseilleraient ce stage à un collègue. S'il y a eu 3 sessions ou moins l'année précédente, le taux est calculé sur la moyenne des 3 dernières années.

### DESTINE À :

Ingénieurs et technico-commerciaux itinérants et sédentaires, acheteurs, responsable marchés/produits

### NIVEAU DE LA FORMATION :

correspond au niveau III de l'éducation nationale.

### PRE REQUIS :

Niveau général du bac, connaissances de base de l'hydraulique, expérience commerciale en milieu industriel.

### HANDICAP :

L'accessibilité à cette formation dépend du handicap et du lieu où elle se déroule. Merci de nous consulter par mail ou par téléphone

### NATURE DE L'ACTION DE FORMATION :

Acquisition entretien et perfectionnement des connaissances.

### ÉVALUATION DE SATISFACTION :

Une évaluation de satisfaction est réalisée à chaud.

### SANCTIONS :

Attestation de formation et certificat de stage.

### ANIMATION (FORMATEUR) :

Monsieur Bernard GUIONIE ou l'un de nos formateurs qualifiés.

### DUREE DU STAGE :

2 jours soit 14 heures de formation effective.

### TARIF :

- Inter : 1 386,00 € HT.
- Intra : nous consulter.



## Programme stage 2270

### Tour de table et validation des attentes

Un bref questionnaire préalable est à remplir en ligne quelques jours avant la formation.

### **Partie 1 : les grands principes et leur mise en œuvre**

#### La démarche de prise de rendez-vous

- Comment obtenir un RDV avec un prospect par téléphone
- Concevoir un argumentaire efficace.
- Exercices de construction d'argumentaire et de prises de RDV.
- Passer le « barrage ».
- Identifier le décideur chez le prospect.
- Obtenir le RDV avec le décideur.

#### La première visite du prospect

- Les 10 phases de la négociation

#### Présentation de produits techniques (après la phase écoute)

*Méthode CAP (Caractéristiques, Avantages, Preuves)*

- Démonstration sur modèle ou mannequin
- Photos ou vidéos (en fonction de l'application)
- Références précises (en fonction de l'application)
- Le cas de la démonstration spécifique chez un client fidèle

### **Partie 2 : Mise en œuvre de la méthodologie de façon pratique ;**

- **En inter : atour des équipements vendus par les entreprises des participants.**
- **En intra : atour des équipements vendus par l'entreprise**

#### Quelques rappels techniques fondamentaux (En fonction des participants)

- Pompes, robinets, moteurs électriques, agitateurs, garnitures, réducteurs ou autres machines industrielles.

#### Les produits de l'entreprise face au marché

- Concurrence directe
- Concurrence indirecte



### Les marchés de l'entreprise

- Les procédés (description et vocabulaire)
- Les applications types
- Les particularités notables des applications

### Segmentation « Marchés » :

- Situation actuelle
- Comment les suivre efficacement

### Segmentation « Produits »

- Situation actuelle
- Comment la faire évoluer

### Couples produit/marché

- Débat

### Contrôle des acquis obligatoire conformément au référentiel Qualiopi

### Conclusions et débriefing

© Eureka Industries 01 2020

Une inscription est une commande ferme. Nos CGV jointes s'appliquent à cette commande.  
Les inscriptions doivent se faire sur ce bulletin et être retournées à **EUREKA INDUSTRIES** par courriel  
[inscription@eurekaindustries.fr](mailto:inscription@eurekaindustries.fr)

➔ **FORMATION**

Stage Réf : \_\_\_\_\_ Lieu : \_\_\_\_\_ Date : \_\_\_\_\_ Prix\*\* HT : \_\_\_\_\_

Titre du stage : \_\_\_\_\_

➔ **VOTRE ENTREPRISE**

Société : \_\_\_\_\_

Siret\* : \_\_\_\_\_ Code NAF\* : \_\_\_\_\_

N° TVA intra communautaire\* : \_\_\_\_\_

Adresse Complète : \_\_\_\_\_

Code Postal : \_\_\_\_\_ Ville : \_\_\_\_\_

\* Champs à remplir obligatoirement pour tous les nouveaux clients pour pouvoir ouvrir un compte.

➔ **LA PERSONNE RESPONSABLE DE L'INSCRIPTION**

Nom : \_\_\_\_\_ Prénom : \_\_\_\_\_

Service : \_\_\_\_\_ Fonction : \_\_\_\_\_

Courriel : \_\_\_\_\_ Tél : \_\_\_\_\_

Prénom / Nom du Responsable Formation (si différent) : \_\_\_\_\_

Courriel du Responsable Formation (si différent) : \_\_\_\_\_

➔ **STAGIAIRE(S)**

1-Nom : \_\_\_\_\_ Prénom : \_\_\_\_\_

Fonction : \_\_\_\_\_ Service : \_\_\_\_\_

Établissement si nécessaire : \_\_\_\_\_

Courriel (impératif) : \_\_\_\_\_

2-Nom : \_\_\_\_\_ Prénom : \_\_\_\_\_

Fonction : \_\_\_\_\_ Service : \_\_\_\_\_

Établissement si nécessaire : \_\_\_\_\_

Courriel (impératif) : \_\_\_\_\_

➔ **Facturation à un OPCO le cas échéant**

Organisme : \_\_\_\_\_ Contact : \_\_\_\_\_

Tél : \_\_\_\_\_ Courriel : \_\_\_\_\_

\*\* Tarif : voir en bas de la première page de cette fiche. Nos tarifs de stages inter sont des prix valables pour l'année calendaire, par stagiaire, TVA en sus. Ce prix comprend les repas de midi. Les conventions et convocations de stage sont établies en principe 3 semaines avant la formation. **Les règlements se font par virement à réception de facture.**

## Conditions générales de vente des prestations de formation Eureka Industries

### DESCRIPTIF DE LA PRESTATION :

Chacune de nos prestations est définie selon les exigences la réglementation de la formation continue en vigueur en France. Les fiches programme (FP) donnent ainsi pour chaque formation proposée : son titre, ses objectifs pédagogiques et opérationnels, le niveau prérequis pour pouvoir suivre efficacement la formation, les personnes concernées (destiné à), la durée, le volume horaire, dates, prix, lieu et le programme détaillé. La fiche programme (FP) est donc un document important qui fait partie du contrat de vente et des conventions.

Lorsque les formations sont réalisées en Intra et sur mesure, une FP est systématiquement établie selon les mêmes exigences.

Nos formations sont réalisées par des formateurs salariés ou par des vacataires. Quel que soit leur statut ce sont des professionnels ayant une longue expérience de l'industrie et sont régulièrement évalués tant pour leur savoir-faire pédagogique que pour leurs compétences techniques. Par ailleurs, certaines de nos formations sont réalisées en partenariat avec d'autres organismes réputés. En général, celles-ci font l'objet d'un marquage spécifique sur le catalogue et la FP. Ainsi, certains de nos stagiaires peuvent effectuer leur formation au sein d'un autre organisme. Il ne pourra en aucun cas en être tenu rigueur à EUREKA Industries.

Nos formations Inter Entreprises se déroulent en nos locaux ou dans des locaux loués par nous selon un cahier des charges strict. Nos prix catalogues comprennent la formation, la fourniture d'un manuel papier et en général sur support électronique, les repas de midi, les pauses café. Nos stagiaires ont aussi accès à un forum Web pour toutes questions post formation. Nos prix ne comprennent pas les frais de déplacement, d'hébergement, de dîner et de petit déjeuner des stagiaires. Nos prix s'entendent fermes pour la période indiquée sur le catalogue, la fiche ou l'offre. Toutefois, en cas d'accident économique majeur ou de tout autre cas de force majeure, ils sont susceptibles d'être modifiés au cours de la période concernée.

Par ailleurs, le client qui s'inscrit ou inscrit l'un de ses salariés à une formation doit au préalable lire en totalité la FP et les conditions générales de vente qui sont disponibles sur notre site WEB, sur notre catalogue et accompagnent chaque bulletin d'inscription, pour s'assurer que la formation lui convient. Après inscription toute contestation portant sur les éléments constitutifs de la formation ne pourra être prise en compte pourvu que EUREKA Industries n'y ait en rien dérogé.

### CONVENTION, DATADOCK, QUALIOP, OPCO

EUREKA Industries est déclarée vérifiée et référencable sur DataDock et certifiée Qualiopi au titre des actions de formation. EUREKA Industries établit des conventions en accord avec le code du travail. La convention n'est pas une confirmation de commande ; celle-ci étant réputée ferme dès la réception du bulletin d'inscription. La convention a pour rôle de rappeler les éléments techniques et administratifs nécessaires au financement éventuel de l'action de formation par un OPCO ou tout autre financeur.

EUREKA Industries établit la convention de formation au plus tard 3 semaines avant la session concernée (sauf cas spécifiques : inscription tardive, ou demande du client).

Le fait de ne pas retourner une convention ne peut en aucun cas être considéré comme une annulation ou un report de commande. Le client assume l'entière responsabilité financière en cas de non retour de la convention dûment signée. Le bulletin d'inscription étant une commande ferme, faute d'une annulation formelle, les conditions d'annulation définie ci-après s'appliqueront de plein droit.

Dans le cas où un financeur interviendrait et qu'il opposerait refus de prise en charge, pour quelle que raison que ce soit, les conditions d'annulation standard s'appliqueront. Le client sera pleinement responsable du paiement de la prestation en cas d'annulation tardive de ce fait. Le refus tardif d'un financeur ne pourra pas être invoqué comme motif de ne pas respecter les conditions d'annulation.

### COMMANDE, FACTURE ET RÈGLEMENT :

Dès l'instant qu'une inscription est reçue, elle constitue une commande ferme de prestation qui vaut acceptation de nos conditions générales de ventes.

Dans le cas d'une formation INTRA Entreprise (pour un groupe constitué par le client et qui se tient généralement sur son site), une offre commerciale détaillée se substituera en tous points à notre catalogue mais pas à nos conditions générales de vente.

EUREKA Industries émet ses factures avec TVA (lorsque la zone de destination l'exige) et dès que la prestation est réputée due. Leur règlement s'entend au comptant sans escompte dès réception de la facture, sauf lorsqu'un accord de règlement a été formalisé et qui devra toujours respecter la loi LME et ses compléments. En cas de retard de paiement, EUREKA Industries a l'obligation légale d'appliquer les pénalités légales en vigueur. Les termes de la loi LME et de ses compléments s'appliquent et pour tout retard non justifié de règlement, une pénalité de retard est tacitement due sans qu'il soit nécessaire de la réclamer. Celle-ci sera de 10 fois le taux de base bancaire BCE avec un minimum de 50 € forfaitaire dès le 1<sup>er</sup> jour de retard ; s'ajoute à cette somme une indemnité forfaitaire de recouvrement de 40 € selon le décret n°2012-1115 du 2 octobre 2012. Ces sommes ne sont pas génératrices de TVA.

En cas de formation en plusieurs étapes, une facturation partielle est émise au plus tard en fin de mois de la partie effectuée.

### ANNULATION - REPORT :

Les raisons d'une annulation de commande du fait du client sont multiples mais ne peuvent pas alors être imputées à Eureka Industries. L'annulation met en péril l'équilibre économique d'une session de formation. Il est donc normal et juste que le client assume les conséquences d'une annulation de son fait.

Ces conditions s'appliquent donc quel que soit le motif d'annulation y compris en cas de maladie, grève et cas de force majeure.

#### Pour les stages Inter entreprises :

- Une annulation reçue plus de 30 jours avant une session de formation ne fera l'objet d'aucune indemnité pourvue qu'elle soit signifiée de façon formelle.
- Une annulation reçue dans la période de 15 à 30 jours calendaires avant la session fera l'objet d'une indemnité forfaitaire de 50 % du prix des inscriptions annulées.
- Une annulation reçue entre 15 jours calendaires avant la session et la session elle-même fera l'objet d'une indemnité forfaitaire égale au prix de la prestation.

Lorsqu'un financeur devait prendre en charge la formation, l'entreprise cliente se substituera à celui-ci pour régler l'indemnité forfaitaire.

En cas d'abandon par le participant en cours de formation, toutes les conditions ci-dessus s'appliquent.

De façon générale les indemnités d'annulation ne peuvent pas être affectées au budget formation.

En cas de report, celui-ci ayant le même impact économique que l'annulation, les conditions d'annulation s'appliquent. Des conditions préférentielles pour la réinscription sur une nouvelle session pourront être proposées au cas par cas.

#### Pour les stages Intra entreprise :

L'annulation ou le report tardif d'une session Intra entreprise, génère une perte importante du fait que le formateur ne pourra pas être réaffecté à une autre mission dans un délai très court.

Toute annulation ou report dans un délai inférieur à 30 jours calendaires fera donc l'objet d'une indemnité forfaitaire égale à 30 % du montant de la prestation pédagogique à laquelle s'ajouteront tous les frais déjà engagés et non récupérables. L'indemnité de 30% est portée à 50% en cas d'annulation dans les 14 jours calendaires précédant la formation.

#### Pour la formation à distance (FOAD) :

Pour les Web stages, une annulation reçue plus de 15 jours avant une session de formation ne fera l'objet d'aucune indemnité pourvue qu'elle soit signifiée de façon formelle.

Une annulation reçue dans la période de 6 à 15 jours calendaires avant la session fera l'objet d'une indemnité forfaitaire de 50 % du prix des inscriptions annulées.

Une annulation reçue entre 5 jours calendaires avant la session et la session elle-même fera l'objet d'une indemnité forfaitaire égale au prix de la prestation.

Lorsqu'un financeur devait prendre en charge la formation, l'entreprise cliente se substituera à celui-ci pour régler l'indemnité forfaitaire.

En cas d'abandon par le participant en cours de formation, toutes les conditions ci-dessus s'appliquent.

De façon générale les indemnités d'annulation ne peuvent pas être affectées au budget formation obligatoire ou finançable.

### CONFIDENTIALITÉ :

Les informations administratives qui nous sont transmises par le client sont protégées par la loi RGPD; le client y a un droit d'accès et de rectification. Notre fichier est déclaré à la CNIL. Par ailleurs, par sa participation à l'une quelconque de nos formations, chaque stagiaire reconnaît à titre personnel et professionnel qu'il s'interdit de transmettre sous quelque forme que ce soit, à tout tiers extérieur à son entreprise, tout ou partie des supports de la formation. Nos cours, leurs supports et les méthodes pédagogiques qui y sont employées relèvent de la propriété intellectuelle et littéraire, sont déposés et protégés par copyright selon le CPI (code de la propriété intellectuelle). Toute copie partielle ou totale de nos manuels, de tout ou partie de l'un de nos cours par l'un de nos stagiaires à l'extérieur de l'entreprise où il se trouvait quand il a participé à notre formation constituera une atteinte à nos droits d'auteur et sera passible de poursuites judiciaires.

### JURIDICTION :

En cas de litige pour quelque raison que ce soit, EUREKA Industries et son client s'engagent à tenter de trouver une solution amiable. Si celle-ci ne peut être trouvée, seuls les tribunaux de Créteil seront compétents pour régler le litige.

Révision du 13 12 2022, remplace la version du 21 10 2021.