

Learning Tree, en partenariat avec Auvicom, vous propose un parcours de formation réalisé dans le cadre du dispositif "Période de Professionnalisation"

Optimiser la vente de solutions techniques

Objectif de ce programme :

- Acquérir un vernis technique réseaux et télécoms et projets
- S'approprier les outils de communication et de négociation nécessaires à une bonne stratégie de vente
- Développer sa palette d'outils en terme comportemental, commercial et technique pour améliorer sa communication en situation commerciale.

Partie communication / négociation et Gestion de projets

Mieux s'exprimer pour convaincre et agir

- Techniques de communication : 2 jours
- Améliorer la relation client : 2 jours
- Formalisation et mise en pratique : 1 jour

Objectifs pédagogiques :

Permettre à chaque participant de connaître et de développer sa palette d'outils nécessaire pour améliorer sa communication en situation commerciale.

Approche pédagogique

Mise en situation, jeu de rôles, exercices ludiques d'appropriation des différents outils. Observations et analyses.

Dimension économique

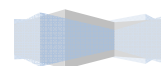
- Performance économique : 1 jour

Partie Réseaux et Télécoms

- Les fondamentaux des Réseaux et Télécoms : 3 jours
- Les services et leurs évolutions : 2 jours

Déroulement : un module par mois de 1 à 3 jours étalé sur 5 mois

- 1^{er} module : Techniques de communication : 2 jours
- 2^{ème} module : Les fondamentaux des Réseaux et Télécoms : 3 jours
- 3^{ème} module : Performance économique : 1 jour
- 4^{ème} module : Améliorer la relation client : 2 jours
- 5^{ème} module : Les services et leurs évolutions : 2 jours
- 6^{ème} module : Formaliser et mettre en pratique : 1 jour



Programme de formation Stratégie pour mieux vendre des solutions techniques

Techniques de communication

Jour 1 et 2

Objectifs pédagogiques

- Les participants prennent conscience de leur potentiel d'expression : les atouts personnels, les points d'amélioration
- Ils connaissent les freins de communication et les outils pour les dépasser.
- Ils maîtrisent la communication pour toutes les phases de l'entretien client interne ou externe et pour tout autre interlocuteur.

Déroulement

Jour 1 : 1^{ère} demi-journée

Test individuel d'analyse transactionnelle.

Analyse en groupe ; mise en évidence des différents types de comportement et réactions dans les relations.

Réflexions sur la mise en pratique de meilleures transactions.

Jour 1 : 2^{ème} demi-journée

Le Schéma général de la communication

Contenu et nature des communications

La voix : l'intensité, la diction, le débit.

Les difficultés et obstacles liés à l'expression

L'assertivité, la reformulation et l'écoute active

Jour 2 : 1^{ère} demi-journée

Test individuel de P.N.L.

Analyse en groupe ; mise en évidence des différents types de comportement.

Repérage des différents messages émis par l'interlocuteur.

Adaptation et calibrage.

Jour 2 : 2^{ème} demi-journée

La communication non-verbale

Le comportement et l'image, la gestuelle : écouter le langage corporel.

Les attitudes de Porter

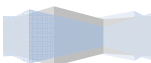
Les composantes d'une relation

Approche pédagogique

Simulation vidéo et mises en situations individuelles et collectives

Balayage magistrale des différentes méthodes de communication

Analyse individuelle et feed back des exercices réalisés



Programme de formation

Stratégie pour mieux vendre des solutions techniques

Les fondamentaux des Réseaux et Télécoms (Jour 3, 4 et 5)

Les concepts de base

Introduction aux réseaux de données

- Chronologie de l'évolution des réseaux de données du réseau téléphonique au réseau Internet

Principes de base de conception des réseaux

- Les réseaux à commutation de circuits et les réseaux à commutation de paquets
- Mode circuit virtuel et mode datagramme
- Évolution de ces modèles

Classification des réseaux

- Classification selon la portée : du PAN au WAN
- Réseaux d'accès, réseaux de distribution et cœurs de réseaux

Classification des applications

- Principales applications de données et leurs contraintes de performances

Convergence et besoin de traitement de la qualité de service (QoS)

- Besoins de convergence - Traitement de la QoS de bout en bout
- Principaux paramètres de qualité de service d'un réseau

Les architectures de protocoles et le modèle TCP/IP

Les protocoles et leurs principales fonctions

- Gestion des erreurs, gestion des pannes, routage, contrôle de flux, etc...
- Classification des protocoles en couches

Présentation globale des protocoles TCP/IP

- TCP/IP : rôle général des différentes couches
- Mécanismes d'encapsulation : exemples - Domaines de niveau 2 et de niveau 3
- Vue d'ensemble des protocoles TCP/IP

Les LAN et leur évolution

Les caractéristiques principales

- Réseaux à diffusion : trafic unicast/multicast/broadcast - Adresses LAN (MAC)

Classification des réseaux locaux

- Classification selon la portée et selon la technologie

Principes de câblage des LAN

- Câbles (UTP, FTP, STP, fibre optique) - Connecteurs (RJ45, connecteurs pour fibre optique) - Systèmes de câblage

Les principaux standards des LAN Ethernet

- Les différentes variantes Ethernet, de 10 base T à 10G base xx

Evolution des réseaux Ethernet

- Des hubs aux commutateurs - Principes de fonctionnement des commutateurs
- Déploiement des commutateurs : spanning tree, agrégation de liens, etc.

Réseaux virtuels (VLAN)

- Objectifs, avantages et défis

Utilisation des réseaux Ethernet au niveau d'un opérateur MAN ou WAN

- Virtual Private LAN Service : VPN de niveau 2

Réseaux locaux sans fil

- Présentation des différentes variantes de réseaux locaux sans fil
- 802.11a, 802.11b, 802.11g, WiFi, Bluetooth

L'interconnexion de niveau 3 : IP et routeurs

Les bases de IPv4

- Routage direct et routage indirect
- Principes de fonctionnement d'un routeur

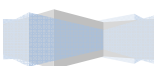
Adressage IPv4

- Adresses avec classes et adresses sans classe (CIDR)
- Notion de masque
- Adresses publiques et adresses privées

Les apports de IPv6

Principes de fonctionnement du routage

- Principaux protocoles de routage : RIP, OSPF, BGP...



Programme de formation Stratégie pour mieux vendre des solutions techniques

Améliorer la relation client

Jour 6 et 7

Objectifs pédagogiques

- Les participants doivent s'approprier la notion de service en relation avec leur métier.
- Ils domineront ainsi la relation client en favorisant des relations équilibrées et au profit de l'entreprise.
- Ils privilégieront alors dans le rapport avec leurs clients les différentes composantes du service attendu.

Déroulement :

Jour 1 : la notion de service et la gestion du stress.

la notion d'esprit service : client interne / client externe.
Apprendre à se servir du travail en équipe
Associer l'esprit de service à une stratégie par objectifs
Gestion des cas difficiles
Gestion du stress

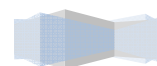
Jour 2 : La négociation

Construire une relation avec votre client basée sur la confiance et la notion de « gagnant-gagnant »
Réactivité, Compétence
Différencier les faits, les opinions et les sentiments
Savoir définir ses objectifs
Savoir gérer les situations difficiles
Les différentes formes argumentaires
Conclure une négociation

Approche pédagogique

Réflexion de groupe
Improvisation
Jeux de rôle
Commentaires autour des documents internes
Analyse des situations rencontrées et des conclusions évoquées

Une formalisation écrite de synthèse sera distribuée par la suite aux participants.



Programme de formation Stratégie pour mieux vendre des solutions techniques

Les services et leurs évolutions (Jour 8 et 9)

Les services WAN et leur évolution

Les caractéristiques principales des WAN

Services d'interconnexion par des circuits

- Circuits PDH - Circuits SDH

Services d'interconnexion par des circuits virtuels

- Circuits virtuels Frame Relay - Circuits virtuels ATM

Services d'interconnexion par des VPN

- Fourniture d'un chemin sécurisé sur Internet
- VPN pour raccorder les utilisateurs distants : tunnels L2TP, ou IPsec, ou SSL
- VPN entre sites créés par l'utilisateur : utilisation de IPsec
- VPN entre sites fournis par les opérateurs : VPN IP MPLS
- Classification générale des VPN

Panorama rapide des techniques d'accès aux opérateurs WAN

- xDSL - Accès sans fil : par téléphonie mobile, Wi-Fi / 802.11, WiMax - Ethernet

Le traitement de la qualité de service

Pourquoi il ne suffit pas d'ajouter de la bande passante

Les différents plans du traitement de la qualité de service

Les outils de QoS du plan de données

- Rôle de TCP
- Conditionnement de trafic à l'entrée du réseau
- Traitement des files d'attente - Traitement de la congestion

Prise en compte de la qualité de service au niveau 2

- Prise en compte de la classe de service par les commutateurs

Prise en compte de la qualité de service au niveau 3

- Traitement dans les files d'attente - IntServ et RSVP - DiffServ

Évolution de l'infrastructure des opérateurs

Pourquoi ATM ne suffit plus

- Modèle de superposition et modèle d'intégration

Principes de base et composants de MPLS

- Objectifs de MPLS - Notion de label - LSR et LSP
- Protocoles de distribution de labels - Traitement de la QoS en MPLS

Principales applications de MPLS

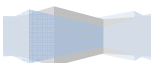
- Ingénierie de trafic
- VPN

Convergence multiservices vers IP

- Besoins et objectifs

Évolution vers le NGN et IMS

- Principes généraux de l'architecture
- Composants de l'architecture
- Le modèle à 5 plans
- Protocoles utilisés dans IMS



Programme de formation Stratégie pour mieux vendre des solutions techniques

Performance économique

Jour 10

L'objectif économique de l'entreprise

Résultat / Performance / Rentabilité / Continuité

Les ressources

Les ressources financières : Capital / Emprunt / Autofinancement

L'optimisation des ressources par rapport aux contraintes financières

Le coût du capital financier

La performance financière et les principaux indicateurs de mesure

- indicateurs d'activité
- indicateurs de résultat
- indicateurs de rentabilité
- indicateur de création de valeur modèle EVA

L'investissement

L'investissement à long terme (les immobilisations)

L'investissement à court terme : Le Besoin en fonds de roulement (BFR)

L'optimisation du BFR

Les mesures de la rentabilité des investissements à long terme (période de remboursement, les méthodes fondées sur l'actualisation)

Le choix de la méthode de mesure adapté

Investir pour créer de la valeur

Une structure de coûts adaptés à la performance recherchée

Coûts complets vs coûts variables

Compréhension de la structure des coûts

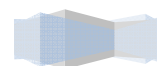
Quels coûts pour quelle mesure de la performance

Le seuil de rentabilité : mesure financière et mesure temporelle

Conclusion

Synthèse

Impact des choix en matière de financement, d'investissement et de mesure de la performance sur le résultat



Programme de formation Stratégie pour mieux vendre des solutions techniques

Formaliser et mettre en pratique

Jour 11

Objectifs pédagogiques

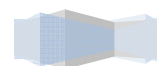
- Les participants élaborent leur stratégie personnelle de communication
- Ils améliorent les bonnes pratiques commerciales
- Ils formalisent et mettent en pratique les éléments de la culture architecturale réseau et les outils de la relation commerciale réussie.

Déroulement :

- Formaliser et conceptualiser un mémo personnel de mise en pratique des différents outils présentés pendant les 4 jours.
- Elaboration d'un cas pratique de relation commerciale
- Argumentation technique
- Présentation en binôme devant le groupe du cas de relation commerciale
- Commentaires et ajustements
- Synthèse et conclusion.

Approche pédagogique

- Réflexion de groupe
- Prise de parole en public
- Analyse des situations « jouées » et des conclusions évoquées



Informations pratiques

Financement :

Prise en charge du coût pédagogique de la formation dans le cadre du dispositif période de professionnalisation (sous réserve de réalisation intégrale du parcours par le salarié).

Toute candidature est soumise à l'approbation de la Commission Professionnalisation d'AUVICOM.

Durée et planning :

- 11 jours de formation répartis sur 5 mois
- 2 sessions en cours
- Sessions pour 2009 : nous consulter

Lieu de formation :

Dans les locaux de Learning Tree :
68 rue Villeneuve
92587 CLICHY

Informations et inscriptions :

Pour vous inscrire ou obtenir des informations sur les dates des formations, n'hésitez pas à nous contacter :

Sylvie Deyon - Learning Tree International

sdeyon@learningtree.com

Tel : 01 49 68 53 86

