

Plan de Formation – Nouveau Collaborateur NetByUs

1. Bases

Contenus :

- **Cybersécurité & bonnes pratiques**
 - Gestion des mots de passe.
 - Reconnaître les emails de phishing.
 - Sauvegarde des données.

Méthodes : Ateliers pratiques, tutoriels guidés.

- **Vente de solutions digitales**
 - Différences entre produits physiques et logiciels.
 - Mise en avant de la **valeur ajoutée** (gain de temps, réduction de coûts, traçabilité).
 - Importance de l'accompagnement client (formation, support, maintenance).
- **Gestion des objections (refus usuels)**
 - Objection prix → “Parlons du retour sur investissement”
 - Objection complexité → “Nous formons vos équipes, et l'outil est simple”
 - Objection priorité → “Digitaliser tôt vous fait gagner un avantage concurrentiel”
 - Objection sécurité → “Conformité APDP + sauvegardes + certificats SSL”

Méthodes : Jeux de rôle, mises en situation de rendez-vous client.

Livrable attendu : Fiche d'argumentaire générique + réponses types aux objections.

2. Les Produits de NetByUs

 **Objectif :** Maîtriser le portefeuille produit NetByUs afin de présenter, argumenter et vendre chaque solution.

Produits à maîtriser :

- **By+ ERP** (gestion intégrée : RH, Finance, Projets, CRM).
- **By+ CRM** (relation client, enquêtes satisfaction, relances automatiques).
- **By+ Shop** (gestion de ventes, stock et encaissements – Mini, Lite, Full).
- **By+ Sécurité** (contrôle et traçabilité des accès).
- **By+ Event** (gestion d'événements, inscriptions, badges, panels, reporting).
- **Cloud Services** (emails pro, hébergement, sauvegardes).
- **KOBO** (solution fintech – cartes cadeaux, resto, carburant, régulation bancaire).

Parcours par produit :

1. Présentation fonctionnelle (démonstration guidée).
2. Découverte des cas d'usage (par secteur client).
3. Travail personnel :
 - Rédiger un **rapport de bonne compréhension** contenant :
 - Un descriptif clair du produit.
 - Les avantages pour les clients.
 - Les principaux arguments commerciaux.
 - Les axes d'approche (secteurs et interlocuteurs types).
4. Revue avec le manager pour validation et feedback.

Méthodes : Ateliers produit, démonstrations clients fictifs, rédaction de rapports.

3. Réponses aux refus usuels (Approfondissement)

 **Objectif** : Outiller le collaborateur face aux objections récurrentes des prospects.

Contenus :

- **Méthode CAP SONCAS appliquée aux produits NetByUs** :
 - Caractéristiques
 - Avantages
 - Profils client
 - Réponses par **Sécurité, Orgueil, Nouveauté, Confort, Argent, Sympathie**
- **Exemples pratiques** :

- “C’est trop cher” → Comparaison avec les pertes actuelles sans outil.
- “Nos équipes ne sauront pas utiliser” → Démonstration de simplicité + formation incluse.
- “On préfère nos méthodes actuelles” → Montrer statistiques clients qui ont gagné en productivité.
- “On n’a pas confiance dans le digital” → Insister sur conformité légale + support local.

Méthodes : Coaching individuel, enregistrement et débrief de simulations d’entretien.

Livrable attendu : Dossier “Réponses aux objections” personnalisé, enrichi par le collaborateur avec ses propres formulations.