

Formation Commerciale – NetByUs

Thèmes : Sécurité Informatique & Vente de Solutions Numériques

*Objectif global : Donner aux commerciaux les **fondamentaux techniques et comportementaux** pour vendre efficacement les produits numériques du groupe, tout en assurant une parfaite maîtrise du discours sur la **sécurité informatique** et les **valeurs de confiance**.*

MODULE 1 : Sécurité Informatique – Bases essentielles pour le commercial

Objectif du module

Comprendre les principes fondamentaux de la sécurité informatique pour :

- Mieux expliquer aux clients la fiabilité des produits NetByUs,
- Adopter et transmettre les bonnes pratiques de sécurité,
- Éviter toute erreur de manipulation ou fuite d'information sensible.

1. Introduction à la sécurité informatique

Définition :

La sécurité informatique désigne l'ensemble des techniques et bonnes pratiques permettant de **protéger les systèmes, données et utilisateurs** contre les attaques, les fuites ou les accès non autorisés.

Pourquoi c'est important pour un commercial :

- Le client achète d'abord **la confiance**, avant la solution.
- Le commercial est souvent **le premier garant du discours de sécurité**.
- La méconnaissance de ces sujets peut **affaiblir la crédibilité commerciale**.

2. Protection des informations des clients

Types d'informations à protéger :

- Données personnelles (nom, contact, adresse, identité).
- Données d'entreprise (financières, projets, comptes utilisateurs).
- Données d'accès (identifiants, codes d'administration).

Bonnes pratiques internes :

- Ne jamais partager des mots de passe ou identifiants.
- Utiliser uniquement les canaux officiels pour l'envoi de documents (emails professionnels, cloud sécurisé).
- Ne pas stocker de données clients sur un support personnel (clé USB, téléphone).

À dire au client :

“Nous traitons vos données selon des protocoles sécurisés, hébergés sur nos serveurs certifiés, et nous n’y accédons jamais sans votre autorisation.”

3. Sécurité d'accès aux plateformes

Notions clés à comprendre et expliquer au client :

- **Authentification forte** : mot de passe + double facteur (OTP, email, etc.).
- **Pare-feux et architecture serveur** : barrière entre Internet et le système interne, filtrant les connexions malveillantes.
- **Chiffrement des données** : les informations échangées sont cryptées, donc illisibles pour un tiers.
- **Sauvegardes automatiques** : protection contre les pertes accidentelles ou cyberattaques.

Avantage commercial :

“Nos solutions reposent sur une architecture sécurisée, avec des sauvegardes quotidiennes et une authentification à plusieurs niveaux — garantissant la disponibilité et la confidentialité de vos données.”

4. Conseils à prodiguer aux clients

- Utiliser des **mots de passe complexes et uniques** pour chaque service.

- **Changer les mots de passe tous les 3 à 6 mois.**
- **Limiter les partages d'accès** aux collaborateurs essentiels.
- **Former le personnel** aux risques courants (phishing, arnaques par mail).
- Toujours se **déconnecter après usage** sur les plateformes professionnelles.

Phrase clé à retenir :

“La sécurité, ce n’est pas une option. C’est une habitude à cultiver.”

MODULE 2 : Vendre une Solution Numérique

Objectif du module

Donner au commercial les outils, les arguments et les réflexes nécessaires pour vendre efficacement des produits digitaux (ERP, CRM, Sécurité, etc.), dans un contexte africain.

1. Comprendre ce qu'est une solution numérique

Définition :

Une **solution numérique** est un outil technologique (logiciel, plateforme ou application) conçu pour **résoudre un problème concret** ou **optimiser une activité**.

Exemples de solutions :

- ERP → Gérer les opérations d'entreprise.
- CRM → Suivre les clients et les ventes.
- Sécurité → Contrôler les accès, protéger les données.

Valeur ajoutée :

- Gain de temps et d'efficacité,
- Réduction des erreurs,
- Vision globale et décision plus rapide,
- Image moderne et crédible de l'entreprise.

2. Les besoins des entreprises africaines

Les entreprises africaines, notamment PME et institutions, recherchent :

- **La productivité et la traçabilité.**
- **La réduction des coûts de gestion.**
- **La transparence et la conformité.**
- **Des outils simples à utiliser, adaptés à leur contexte local.**

Le rôle du commercial est de **relier ces besoins à la solution**, pas de vendre une technologie abstraite.

3. La portée d'un produit numérique

- Une solution numérique est **vivante** : elle évolue, s'adapte, se met à jour.
- Elle crée une **relation continue** avec le client (abonnement, support, mises à jour).
- Elle représente souvent **un levier de transformation interne** pour le client (digitalisation de ses pratiques).

Phrase clé à transmettre :

“Nous ne vendons pas un logiciel, nous apportons un changement durable dans la façon de travailler.”

4. Les pièges à éviter dans la vente

Piège	Conséquence	Comment éviter
Promettre des fonctionnalités non disponibles	Perte de crédibilité	Rester transparent, vendre la valeur existante
Mal comprendre le besoin du client	Solution inadaptée	Poser des questions précises sur ses processus
Parler technique sans valeur	Décrochage du client	Traduire la technique en bénéfices concrets
Baisser les prix trop tôt	Dévalorisation du produit	Vendre la valeur perçue , pas le prix
Ignorer le suivi après-vente	Perte de fidélité	Maintenir un contact régulier et proactif

5. Les arguments standards à utiliser

- **Fiabilité** : “Nos produits reposent sur une infrastructure sécurisée, testée et mise à jour en continu.”
- **Simplicité** : “Nos solutions sont conçues pour être utilisées sans compétence technique.”
- **Accompagnement** : “Vous bénéficiez d’une assistance et d’une formation personnalisée.”
- **Retour sur investissement** : “Nos clients réduisent en moyenne 30 % de leurs coûts de gestion.”

- **Localisation :** “C’est une solution africaine, adaptée à vos réalités et à votre marché.”

6. Les objections les plus fréquentes et les réponses types

Objection client	Réponse suggérée
“C’est trop cher.”	“En réalité, c’est un investissement : vous gagnez du temps et évitez des pertes récurrentes.”
“Je ne suis pas sûr que mes employés puissent l’utiliser.”	“Nous vous accompagnons avec une formation et un support sur mesure.”
“Nos données sont sensibles.”	“Nos serveurs sont sécurisés, avec des accès chiffrés et sauvegardes automatiques.”
“On préfère encore travailler manuellement.”	“Justement, notre solution est conçue pour rendre ce travail plus rapide et sans erreurs.”
“Nous utilisons déjà un autre outil.”	“Très bien, nous pouvons étudier une intégration ou vous montrer ce que notre solution fait de mieux.”