

---

# Programme de Formation

---

## Techniques de vente

### Organisation

---

**Début :**

**Fin :**

**Durée :** 21 heures

**Mode d'organisation :** Présentiel

### Contenu pédagogique

---

#### **Public visé**

Commerciaux, vendeurs, conseillers clientèle, toute personne impliquée dans la relation commerciale.



#### **Objectifs pédagogiques**

- Maîtriser les fondamentaux de la relation commerciale.
- Développer une posture et un état d'esprit propices à la réussite commerciale.
- Savoir conduire un entretien de vente efficace, de la prise de contact à la conclusion.



#### **Description**

##### 1. Les principes de la prise de contact

- L'accueil : premières impressions et image laissée
- L'état d'esprit commercial : confiance, motivation, attitude positive
- Le comportement adapté pour un échange réussi

##### 2. Les notions d'échange et de dialogue

- Le thème du dialogue : centrer la discussion sur le client
- Savoir mener une phase d'enquête approfondie
- L'importance de l'écoute active : techniques et bonnes pratiques
- La reformulation : vérifier la compréhension
- Le langage non verbal : décoder et utiliser

##### 3. Découvrir et identifier les besoins du client

- Identifier les besoins explicites et implicites
- Repérer les motivations associées à ces besoins
- Développer l'écoute active pour mieux observer les réactions
- S'adapter constamment au client et à son contexte

##### 4. Faire une proposition adaptée

- Construire un argumentaire structuré et convaincant
- Valoriser vos spécificités et atouts différenciants
- Adapter le discours selon les besoins identifiés

##### 5. Les réactions (objections) du client

- Comprendre les objections : nature et causes
- Accueillir et accepter les remarques



- Techniques de réfutations adaptées et efficaces
- Gérer les émotions et garder le contrôle de l'entretien

#### 6. Garder le contrôle de l'entretien

- Mener un entretien jusqu'à son terme naturel
- La spirale positive : maintenir un climat favorable
- Formuler clairement la demande de conclusion

#### 7. La phase de conclusion

- Savoir conclure au bon moment
- Techniques pour finaliser la vente avec succès
- La prise de congé : rester professionnel et positif



### **Prérequis**

Aucun



### **Modalités pédagogiques**

ateliers pratiques et exercices de mise en application



### **Moyens et supports pédagogiques**

Un support de cours par stagiaire



### **Modalités d'évaluation et de suivi**

- Jeux de rôles : prise de contact, conduite d'entretien, gestion des objections, conclusion
- Exercices d'écoute active et reformulation
- Analyse de cas concrets et retours d'expérience



### **Informations sur l'admission**

#### Informations sur la formation en présentielle

- **Lieu** : les stagiaires suivront la formation dans nos locaux ( 2 avenue Leonard de Vinci, 63000 Clermont- Ferrand
- **Horaires** : 9h -12 h 30// 13h 30- 17 h avec pauses.
- **Interactivité** : échanges directs avec le formateur, travaux pratiques, questions-réponses.
- **Supports** : documents papier ou numériques remis aux participants.
- **Matériel** : chaque stagiaire dispose d'un poste informatique.



### **Informations sur l'accessibilité**

Etablissement ERP

Accessibilité aux personnes en situation de Handicap