

RELATION CLIENT

TECHNIQUES DE VENTE : MENER SA NÉGOCIATION COMMERCIALE

Voie d'accès

☒ Formation continue

Éligible au CPF

☐ Oui

☒ Non

PUBLIC

- Toute personne amenée à exercer du commerce en entreprise
- Tout commercial B to B en prise de fonction ou souhaitant acquérir les techniques de vente
- Toute personne souhaitant s'orienter vers un métier commercial

PRÉ-REQUIS

- Aucun prérequis n'est nécessaire pour suivre cette formation.

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

- Entrée possible en fonction de la demande
- Effectif minimum de 4 personnes et 10 personnes maximum
- Inscriptions possibles toute l'année selon le calendrier en cours et le délai d'acceptation des financeurs

OBJECTIFS

- Structurer son approche de la prospection à la fidélisation
- Maîtriser les étapes de la démarche commerciale
- Développer et conduire son entretien de vente
- Savoir conclure

DURÉE

- 14 heures, 2 jours

TARIFS

- Tarif inter : 800€ net de taxe/ par personne
- Tarif intra : Nous consulter

MÉTHODES & MOYENS MOBILISÉS

Méthodes transmissives et interrogatives, ludopédagogie :

- Alternance de contenus théoriques et cas pratiques, échange d'expériences.
- Exercices d'application à partir de situations propres aux participants, jeux de rôle. Nombreuses illustrations, supports de cours.
- Tous nos formateurs répondent aux exigences de notre système qualité.

Contact

FORMATION CONTINUE
fc.ccivf@campus120.cci.fr
05 49 37 44 68

Lieu de formation

Site de Poitiers
CCI de la Vienne - Campus 120
120 rue du Porteau
86000 Poitiers

PROGRAMME & CONTENU

I. Introduction

- Présentation des objectifs
- Recueil des attentes des participants

II. Adopter une posture commerciale

- Comprendre les enjeux de la relation client
- Immersion : se mettre à la place du client
- Identifier les leviers de satisfaction

III. Prise de rendez-vous téléphonique

- Créer un premier contact engageant
- Structurer sa présentation pour instaurer la confiance
- Détecter les opportunités d'échange
- Élaborer son guide d'appel
- Mise en pratique : simulations téléphoniques

IV. Prise de contact client

- Créer du lien et valoriser son image
- Exercices d'entraînement à la prise de contact

V. Entretien de découverte

- Techniques de questionnement et d'écoute active
- Élaboration d'une stratégie de découverte
- Mise en situation : entretien client

VI. Argumentation et traitement des objections

- Construire un argumentaire convaincant
- Présenter son offre et défendre son prix
- Répondre aux objections avec souplesse
- Validation de l'adhésion
- Ateliers pratiques : argumentaire et objections

VII. Conclusion et fidélisation

- Techniques de conclusion de vente
- Obtenir des recommandations
- Relancer efficacement
- Fidéliser le client

MODALITÉS D'ÉVALUATIONS

- Le stagiaire est soumis à des mises en situations, des exercices pratiques, des analyses de ses pratiques dans une pédagogie active et participative permettant un contrôle continu de sa progression et du développement de connaissances et de compétences acquises conformément aux objectifs visés.
- Une évaluation des acquis sera réalisée par le formateur. Elle permettra d'attester de l'acquisition des compétences par le stagiaire à l'issue de la formation.
- Questionnaire de satisfaction en fin de formation.
- Attestation de formation



**CAMPUS 120 Poitiers,
CCI de la Vienne & Campus 120
Z.I.République – 120 rue du Porteau
86000 – POITIERS**



Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Nos établissements sont engagés dans une démarche de progrès pour l'accessibilité des centres de formation, en collaboration avec le Centre Ressource Formation Handicap. Pour connaître la faisabilité de votre projet de formation, contactez directement notre référent handicap : referent-handicap@campus120.cci.fr

- Une expérience de +45ans dans la formation et un réseau riche de +1000 entreprises partenaires
- Un accompagnement dans vos recherches d'entreprises
- Des salles de cours équipées selon les spécialités : laboratoire, cuisine, restaurant, bar, boutique...
- Un site convivial de 6 hectares, avec parking, gymnase, hébergement, restauration