

# RELATION CLIENT

## MAÎTRISER LES TECHNIQUES DE VENTE ET DE NÉGOCIATION

Voie d'accès

Formation continue

Éligible au CPF

Oui  Non

### PUBLIC

- Toute personne amenée à exercer des fonctions commerciales : commerciaux débutants dans la fonction, techniciens ayant besoin de développer des capacités commerciales et toute personne s'orientant vers la vente.

### PRÉ-REQUIS

- Aucun pré-requis pour suivre cette formation sauf si vous souhaitez passer la certification : le CCE est accessible à toute personne pouvant démontrer qu'elle conduit ou a mené des négociations commerciales dans un contexte professionnel ou extra-professionnel dans les cinq dernières années.

### 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

- Planifier et préparer une négociation commerciale
- Cerner les besoins et motivations de son client
- Conduire une négociation commerciale
- Conclure une négociation commerciale en créant de la valeur pour son entreprise

### DURÉE

- 35 heures, 5 jours

### TARIFS

- Tarif inter : 2250€ net de taxe/ par personne + 500€ de certification
- 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.cciwf@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. Préparer efficacement son entretien

Rechercher les informations clés (client, marché, concurrents)

Utiliser les réseaux sociaux et outils web

Comprendre les comportements et typologies clients

Définir ses objectifs et scénarios de négociation Construire ses arguments et leviers

### III. Développer ses compétences relationnelles

Écoute active (verbale et non verbale)

Adaptation au profil de l'interlocuteur

Négociation multi-interlocuteurs

Gestion des émotions

### IV. Conduire l'entretien commercial

Prise de contact et création du lien

Découverte des besoins et attentes

Identification des freins et reformulation

Impact du langage et des mots utilisés

### V. Mener la négociation

Identifier les enjeux

Argumenter selon les scénarios préparés

Faire preuve d'assertivité

Gérer les demandes non acceptables

### VI. Répondre aux objections

Anticiper les objections

Identifier les résistances par l'écoute active

Méthodes de traitement des objections

Attitude constructive face aux objections

Répondre aux objections sur le prix

### VII. Conclure la vente

Identifier le bon moment pour conclure

Détecter les signaux d'achat

Méthodes de conclusion et d'aide à la décision

Préparer la suite de la relation 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.
- Auto-évaluation pré et post formation, bilan oral formateur, appréciation des acquis par le formateur sur l'attestation de fin de formation;
- Passage du Certificat de Compétences en Entreprise.
- Le Certificat de Compétences en Entreprise est une reconnaissance formelle, inscrit au répertoire spécifique.
- 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](mailto: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