

Objectifs

- Définir les étapes clés d'un processus de vente
- Identifier les besoins d'un client
- Reconnaître les différents types de clients et leurs comportements d'achat
- Lister les techniques de questionnement et d'écoute active
- Utiliser les arguments adaptés à une situation de vente et au profil client
- Utiliser les techniques de traitement des objections
- Pratiquer les méthodes de conclusion d'une vente

Participants / Prérequis

Commerciaux débutants, Vendeurs en magasin ou en BtoB, Chargés de clientèle, Toute personne amenée à vendre des produits ou services.

Cette formation ne nécessite aucun prérequis.

THEMES TRAITÉS

Préparer et structurer son acte de vente.

1. Les fondamentaux de la vente :

- Définir la vente et le rôle du vendeur.
- Les étapes du processus de vente.
- Les attentes du client .

2. Préparer la relation client :

- Se fixer des objectifs de vente.
- Se préparer mentalement et matériellement.
- Premiers instants : créer une relation de confiance.

3. Découverte du client :

- Techniques de questionnement.
- Écoute active : reformulation, validation.
- Identifier les motivations d'achat et les freins.

4. Typologie des clients :

- Les différents profils clients
- Adapter son comportement et son discours

Jour 2 — Argumenter, convaincre et conclure.

5. Argumenter efficacement :

- L'argumentation CAP (Caractéristique / Avantage / Preuve).
- Adapter ses arguments aux besoins identifiés.
- Savoir valoriser son offre.

6. Répondre aux objections :

- Accueillir les objections avec bienveillance.
- Techniques simples de traitement.
- Transformer une objection en opportunité.

7. Conclure la vente :

- Repérer les signaux d'achat.
- Techniques de conclusion (alternative, directe, conditionnelle).
- Prise de congé et fidélisation.

8. Jeux de rôle et entraînements :

- Simulations de vente avec retours collectifs.
- Analyse de pratiques et plan de progrès individuel.

Moyens et méthodes pédagogiques

En Présentiel :

Salle de formation*, vidéo projection, un support de formation sera communiqué à l'ensemble des participants résumant les aspects juridiques et techniques, les astuces et les points clés.

Les techniques d'animation seront actives et se baseront sur des cas concrets apportés par le formateur et/ou les participants. Elles alterneront les apports de connaissances, des exemples réels (situations rencontrées par les participants ou le formateur). Les participants travailleront sur des études de cas pratiques et des mises en situation.

En Distanciel :

Les sessions en distanciel se déroulent sur le logiciel CISCO WEBEX (validé par le SILL -socle interministériel des logiciels libres) sur un serveur dédié. Les classes virtuelles sont supervisées par notre équipe digitale, pour accompagner les participants.

Via le potentiel des outils du logiciel, la pédagogie sera active et ludique. Les participants pourront travailler par groupe ou sous-groupe dans des salles séparées. Les documents peuvent être partagés et interactifs pour une animation vivante et stimulante.

Techniques de vente : Maîtriser les fondamentaux de la relation commerciale

En Live :

Formation se déroulant dans nos locaux en présentiel, sur un écran Multifonctions de communications (MFC). Cette modalité est proposée afin de garder les bénéfices de la formation présentielle, tout en ayant un formateur à distance. Cela offre la possibilité également d'intégrer des participants à distance dans une formation en présentiel. La borne interactive permet un affichage dynamique et une meilleure fluidité et cohérence dans les échanges. C'est un outil complet qui permet au formateur d'offrir une formation présentielle enrichie d'interactivités digitales.

Evaluations

Tout d'abord, un **questionnaire de préformation** sera remis au candidat avant le démarrage de la formation. Le formateur évaluera les connaissances et compétences de chaque apprenant et réajustera ses modalités pédagogiques aux besoins. Une **évaluation sommative** clôturera la formation afin de vérifier la bonne acquisition des objectifs de stage. De plus, une **évaluation de satisfaction à « chaud »** puis **une à « froid »** à 2 mois seront à compléter par le participant pour nous faire part de son retour quant à la formation et à la mise en pratique des acquis dans son quotidien professionnel. Par ailleurs, les évaluations seront transmises à travers un lien ou un QR code qui redirigera vers la plateforme « Drag'n Survey ». Cela nous permettra de réaliser des analyses de satisfaction ou d'obtention des résultats, de statistiques, de graphiques etc... en temps réel.

Intervenant : Ancienne directrice commerciale et membre de comité de direction, accompagne depuis 2017 managers, équipes commerciales. Spécialisée en vente, relation client et soft skills, elle conçoit des parcours sur-mesure intégrant les outils DISC, intelligence émotionnelle et prise de parole.

Modalités et délai d'accès :

Pour toute inscription, contactez nos conseillers qui vous accompagneront (conseil@sesame-formation.re) / 02.62.22.02.02
Aucun délai n'est requis.

Durée : 2 jours, soit 14 heures

Lieu et date(s) actualisé(s) : cf site web : www.sesame-formation.re

Coût HT : 980 € HT par participant en Inter-entreprise. Nous consulter pour les tarifs en Intra-entreprise..

Accessibilité : Nos salles, ainsi que celles de nos partenaires sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Nos logiciels distanciels offrent également des outils qui permettent de répondre à vos besoins.
Pour toute demande, nous vous invitons à contacter nos 2 référents Handicap.

Programme mis à jour en janvier 2026.

**Nos locaux et nos partenaires hôteliers sont accessibles aux participants en situation de handicap. Pour toute demande, merci de contacter l'un de nos 2 référents handicap qui prendra en compte vos besoins.*