

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 TRAITES

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

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.

Jour 2 — Argumenter, convaincre et conclure.

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 théoriques, 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.

Evaluations

Un questionnaire de préformation est transmis aux participants avant le démarrage de la formation. Il permet au formateur d'évaluer les besoins des participants et peut ainsi calibrer au mieux son intervention.

Techniques de vente : Maîtriser les fondamentaux de la relation commerciale

Des évaluations formatives jalonnent le parcours afin de mettre en évidence les points forts des apprenants et leurs axes d'amélioration. Ces évaluations permettent aux formateurs d'identifier les problématiques et d'affiner leurs approches pédagogiques.

Une évaluation de satisfaction à « chaud » évalue les différents axes « qualité » de la formation, puis une à « froid » 2 mois après la fin du parcours pour prendre en considération le retour d'expérience, l'adaptation au poste de travail, l'évolution et les besoins des participants.

Toutes nos évaluations seront transmises à travers un lien ou un QR code qui redirigera vers la plateforme « Drag'n Survey ». Celle-ci centralise les retours et nous permet une analyse opérationnelle des résultats et de nos axes d'amélioration à mettre en place. La qualité et la pertinence de nos formations reste notre priorité.

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 : Nous consulter

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 notre référent Handicap.

Programme mis à jour en avril 2026.