

MAÎTRISER L'APPROCHE COMMERCIALE

1 – OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Accueillir un client de manière professionnelle et engageante
- Identifier les besoins du client grâce à un questionnement structuré
- Adapter leur discours commercial au profil et aux attentes du client
- Maîtriser les techniques de vente fondamentales
- Conclure une vente tout en préservant la relation client

2 – DURÉE

Durée totale : 14 heures – 2 jours

Organisation :

- Jour 1 : 7 heures
- Jour 2 : 7 heures

Modalités :

Formation en présentiel ou en distanciel synchrone (classe virtuelle)

3 – PRÉ-REQUIS

- Maîtrise des bases essentielles de savoirs et de compétences
- Aucun prérequis technique spécifique

4 – PROGRAMME

Bloc 1 – Les fondamentaux de l'accueil client

- Les enjeux de l'accueil dans la relation commerciale
- Les premières secondes : posture, attitude et communication
- Communication verbale et non verbale
- Créer un climat de confiance dès le premier contact

Bloc 2 – Découverte des besoins et argumentation

- Techniques de questionnement (ouvert, fermé, reformulation)
- Identification des besoins explicites et implicites
- Construction d'une argumentation adaptée
- Mise en valeur de l'offre et des bénéfices clients

Bloc 3 – Les techniques de vente

- Les étapes clés d'un entretien de vente
- Traiter les objections de manière professionnelle
- Adapter son discours selon le profil client
- Techniques de conclusion et d'engagement

Bloc 4 – Mise en pratique et professionnalisation

- Mises en situation issues du quotidien professionnel
- Jeux de rôle : accueil, vente, objections, conclusion
- Analyse collective des pratiques
- Transfert des acquis sur le poste de travail

5 – PÉDAGOGIE CSFORM94 FORMATION

- Approche expérientielle centrée sur les situations réelles des participants
- Alternance entre apports théoriques et pratiques opérationnelles
- Mise en posture professionnelle dès le début de la formation
- Apprentissage collaboratif et échanges d'expériences
- Feedbacks continus favorisant la montée en compétences

6 – MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Salle de formation équipée ou outil de visioconférence
- Supports pédagogiques remis aux participants (PDF, fiches pratiques)
- Exercices, études de cas et supports de mise en situation
- Encadrement par un formateur professionnel expérimenté

7 – MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Apports théoriques structurés
- Ateliers pratiques individuels et collectifs
- Jeux de rôle et mises en situation professionnelles
- Analyse de pratiques et échanges dirigés

8 - MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Évaluation de positionnement en début de formation
- Évaluations formatives tout au long de la formation
- Évaluation finale des acquis
- Évaluation de satisfaction à chaud
- Évaluation à froid post-formation (si applicable)

9 - MODALITÉS DE VALIDATION DE LA FORMATION

- Attestation de fin de formation
- Certificat de réalisation

MODALITES ET DELAI D'ACCÈS

Accompagnement disponible toute l'année sur demande Calendrier décidé conjointement selon votre besoin et la disponibilité de nos experts

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

- La formation est accessible aux personnes en situation de handicap.
- Des adaptations pédagogiques et organisationnelles peuvent être mises en place après analyse des besoins spécifiques du participant.

Note Article L. 6353-1 DU CODE DU TRAVAIL

« Les actions de formation professionnelle mentionnées à l'article L. 6313-1 sont réalisées conformément à un programme préétabli qui, en fonction d'objectifs déterminés, précise le niveau de connaissances préalables requis pour suivre la formation, les moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement mis en œuvre ainsi que les moyens permettant de suivre son exécution et d'en apprécier les résultats... »

Date :

Signature du client précédée
de la mention « Lu et approuvé » :

Merci de parapher chaque page