

# PROGRAMME DE FORMATION

## Maîtriser les techniques de vente efficaces

### **Modalités d'admission et de déroulement :**

Pour toutes nos formations, merci de vous inscrire par courrier, par mail, par téléphone ou via le formulaire de contact sur notre site internet. Votre demande d'inscription sera traitée dans un délai de deux jours ouvrés. La formation ne pourra débuter qu'au moins après les 10 jours calendaires suivant la réception du bon de commande.

### **Lieu de la formation :**

La formation se déroule en présentiel au 12 Chaussée Jules César, 95520 Osny sous la supervision du formateur

### **Accessibilité pour les personnes en situation de handicap :**

Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Le référent en la matière se tient à votre écoute pour évaluer puis préciser votre projet de formation et anticiper les éventuels aménagements à réaliser pour vous accueillir.

Contact : afpc.formations@gmail.com

Téléphone : 0669719933

### **Durée :**

La formation dure 4 jours (28 heures)

### **Délai et modalités d'accès :**

Le délai d'accès à la formation est de 10 à 20 jours suite à l'inscription auprès du référent pédagogique.

### **Public concerné**

Commerciaux, technico-commerciaux, chargés de clientèle, vendeurs, entrepreneurs et toute personne amenée à vendre un produit ou un service.

### **Prérequis d'accès à la formation :**

- Avoir une première expérience en relation client ou en situation de vente
- Maîtriser les bases de la communication orale

### **Objectifs et compétences visées**

- Identifier les étapes clés d'un processus de vente structuré
- Adapter leur argumentaire en fonction du profil client et du contexte
- Appliquer les techniques de questionnement, d'écoute active et de reformulation
- Traiter les objections avec assertivité et efficacité
- Conclure une vente en favorisant l'engagement du client
- Développer une relation client durable orientée fidélisation

## **Méthodes pédagogiques mobilisées**

- Présentiel interactif : Formation en salle avec aménagement favorisant les interactions et travaux de groupe
- Supports multimédia : Utilisation de vidéos, présentations dynamiques et outils digitaux pour illustrer les concepts
- Documentation personnalisée : Remise d'un livret pédagogique complet et d'outils pratiques adaptés au contexte des participants
- Accompagnement individualisé : Temps dédiés au coaching individuel et à la personnalisation des apprentissages
- Évaluations formatives : Exercices d'auto-évaluation et quiz permettant de mesurer la progression des acquis tout au long de la formation
- Formateur diplômé dans le domaine avec plusieurs années d'expériences professionnelles

## **Tarif :**

**1200 € TTC**

## **PROGRAMME DE FORMATION**

### **Jour 1 : Poser les bases d'une vente efficace**

08h00 - 08h30 : Accueil et présentation de la formation

- Présenter les objectifs pédagogiques
- Identifier les attentes des participants

Introduire la notion de cycle de vente

08h30 - 10h00 : Comprendre les fondamentaux de la vente

- Décrire les étapes d'un processus de vente
- Différencier vente transactionnelle et vente conseil
- Analyser les profils d'acheteurs et leurs comportements

10h00 - 10h15 : Pause

10h15 - 12h00 : Développer une posture commerciale gagnante

- Renforcer la confiance et l'attitude commerciale
- Appliquer les principes de communication interpersonnelle
- Identifier les leviers de motivation d'achat

12h00 - 13h30 : Pause déjeuner

13h30 - 15h00 : Préparer efficacement un entretien de vente

- Collecter les informations clés en amont
- Définir les objectifs de l'entretien
- Concevoir des outils d'aide à la vente personnalisés

15h00 - 15h15 : Pause

15h15 - 17h00 : Créer un climat de confiance dès le début

- Mettre en œuvre les techniques de prise de contact
- Construire une relation authentique avec le client
- Valoriser l'image de marque personnelle

### **Jour 2 : Découvrir les besoins et argumenter avec impact**

08h00 - 08h30 : Techniques de questionnement et écoute active

- Formuler des questions ouvertes, alternatives, de reformulation
- Déetecter les besoins explicites et implicites
- Pratiquer l'écoute active avec feedback

08h30 - 10h00 : Identifier les motivations d'achat

- Reconnaître les critères de décision
- Cartographier les motivations rationnelles et émotionnelles
- Adapter son discours à chaque profil

10h00 - 10h15 : Pause

10h15 - 12h00 : Construire un argumentaire percutant

- Structurer son argumentation en méthode CAB ou CAP SONCAS
- Intégrer des preuves et bénéfices mesurables
- Personnaliser les arguments selon le client

12h00 - 13h30 : Pause déjeuner

13h30 - 15h00 : Convaincre avec assertivité

- Gérer l'équilibre entre affirmation de soi et écoute
- Utiliser la communication positive dans la vente
- Pratiquer l'argumentation à haute valeur ajoutée

15h00 - 15h15 : Pause

15h15 - 17h00 : Entraînement pratique – Jeux de rôle

- Simuler des entretiens de vente en binômes
- Analyser les postures et techniques utilisées
- Bénéficier d'un retour constructif du formateur

## Jour 3 : Traiter les objections et conclure la vente

08h00 - 08h30 : Identifier les différents types d'objections

- Distinguer objections sincères et prétextes
- Comprendre les causes des objections
- Anticiper les points de blocage courants

08h30 - 10h00 : Traiter efficacement les objections

- Employer la méthode ACRC (Accuser réception, Comprendre, Répondre, Contrôler)
- Rebondir positivement sur les résistances
- Maintenir une relation de confiance malgré les objections

10h00 - 10h15 : Pause

10h15 - 12h00 : Maîtriser l'art de conclure

- Identifier les signaux d'achat
- Utiliser les techniques de closing (alternative, résumé, essai, appel à l'engagement)
- Obtenir un accord clair et formel

12h00 - 13h30 : Pause déjeuner

13h30 - 15h00 : Sécuriser la relation post-vente

- Présenter les étapes post-closing
- Valoriser l'accompagnement et le suivi
- Initier la fidélisation dès la conclusion

15h00 - 15h15 : Pause

15h15 - 17h00 : Atelier de simulation de négociation complexe

- Gérer un client difficile ou exigeant
- Pratiquer les techniques de négociation gagnant-gagnant
- Évaluer sa posture et ses résultats

## Jour 4 : Consolider les acquis et s'approprier sa méthode

08h00 - 08h30 : Bilan intermédiaire et retour d'expérience

- Identifier ses points forts et axes de progression
- Partager les pratiques commerciales efficaces
- Fixer des objectifs personnels d'amélioration

08h30 - 10h00 : Structurer sa propre méthode de vente

- Synthétiser les étapes clés et outils vus en formation
- Élaborer un plan d'action commercial personnalisé
- S'approprier une grille de suivi de performance

10h00 - 10h15 : Pause

10h15 - 12h00 : Gestion du temps et organisation commerciale

- Prioriser ses prospects et ses actions
- Organiser son agenda pour maximiser l'impact commercial
- Utiliser les outils de CRM de manière stratégique

12h00 - 13h30 : Pause déjeuner

13h30 - 15h00 : Auto-évaluation et entraînement final

- Se tester via une grille d'évaluation des compétences
- Réaliser une dernière simulation d'entretien
- Corriger ses automatismes contre-productifs

15h00 - 15h15 : Pause

15h15 - 17h00 : Évaluation finale – Mise en situation globale

- Conduire un entretien de vente complet devant le formateur
- Démontrer l'utilisation des outils et techniques abordés
- Débriefing individualisé et validation des acquis

### Méthode d'évaluation :

Évaluation finale sous forme de mise en situation de vente simulée. Le participant devra démontrer sa capacité à conduire un entretien de vente de A à Z, en mobilisant les techniques vues en formation.

Un débriefing individualisé permettra d'identifier les acquis, les axes de progression, et les applications concrètes sur le terrain.

**Taux de satisfaction stagiaire :**

Taux de satisfaction des stagiaires : 100%

Taux d'assiduité : 100%

Taux de réussite : 100%

Taux et causes d'abandon : 0%

Taux de recommandation : 100%