

PROGRAMME DE FORMATION

“Techniques de vente et relation client”

Modalités d'admission et de déroulement

Pour toutes nos formations, merci de vous inscrire par courrier, par mail, par téléphone. Votre demande d'inscription sera traitée dans un délai de deux jours ouvrés. Toute commande de formation doit faire l'objet d'une confirmation écrite et suppose que le client accepte le contenu du stage et les prérequis, dont il s'engage à avoir eu connaissance. 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 déroulera en présentiel au 18 place des Nymphéas, 93420 Villepinte, 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 : contact@eragroupe.com

Téléphone : +33 7 44 09 27 56

Durée

La formation dure 21 heures

Délai et modalités d'accès

Le délai d'accès à la formation est de 10 à 20 jours.

Public concerné

Commerciaux, vendeurs, conseillers clientèle, chargés de relation client, responsables boutique ou toute personne en contact avec une clientèle souhaitant améliorer son efficacité commerciale.





ERA ENGINEERING
17 RUE HENRI BECQUEREL, 93600 AULNAY-SOUS-BOIS
SIRET : 95093026300039 R.C.S. Bobigny
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat

Prérequis d'accès à la formation

Aucun pré-requis

Tarif

1 400 € TTC

Objectifs et compétences visées

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

- Identifier les étapes clés du processus de vente
- Mettre en œuvre une communication efficace orientée client
- Conduire un entretien de vente structuré
- Traiter les objections et conclure la vente de manière convaincante
- Renforcer la fidélisation client par une posture proactive et empathique

Méthodes pédagogiques mobilisées

Suivant la nature de la séquence abordée, les méthodes suivantes seront mobilisées :

- Présentiel interactif : Travaux de groupe, mises en situation
- Supports multimédia : Vidéos, supports visuels, schémas dynamiques
- Documentation personnalisée : Livret pédagogique, outils de suivi client
- Accompagnement individualisé : Retours personnalisés en fin de chaque journée
- Évaluations formatives : Auto-évaluations, quizz, jeux de rôle



contact@eragroupe.com



+33 7 44 09 27 56

Programme détaillé

Jour 1 : Comprendre les fondamentaux de la vente

08h00 – 08h30 : Accueil & tour de table

- Présentation des objectifs de la formation
- Attentes des participants et positionnement initial
- Introduction aux grands principes de la vente

08h30 – 10h00 : Les étapes clés d'une vente réussie

- Identifier le cycle de vente : de la prospection à la fidélisation
- Analyser le parcours client et ses points de contact
- Situer son rôle dans le processus commercial

10h00 – 10h15 : Pause

10h15 – 12h00 : Préparer un entretien de vente

- Définir les objectifs commerciaux de l'entretien
- Recueillir des informations pertinentes sur le client
- Structurer son argumentaire de manière convaincante

12h00 – 13h30 : Pause déjeuner

13h30 – 15h00 : Maîtriser les techniques de questionnement

- Utiliser l'écoute active et les techniques de reformulation
- Identifier les besoins et motivations d'achat du client
- Distinguer questions ouvertes/fermées et leur usage stratégique

15h00 – 15h15 : Pause

15h15 – 17h00 : Adapter sa communication au profil client

- Reconnaître les différents types de comportements clients
- Adapter son discours commercial au profil et au canal utilisé
- Développer une posture commerciale empathique et professionnelle



Jour 2 : Conduire efficacement un entretien de vente

08h00 – 08h30 : Retour d'expérience et ancrage des acquis

- Bilan de la veille
- Clarification des points clés
- Partage d'expériences vécues

08h30 – 10h00 : Argumenter avec efficacité

- Construire une argumentation personnalisée
- Valoriser les bénéfices produits / services
- Utiliser des preuves et supports concrets

10h00 – 10h15 : Pause

10h15 – 12h00 : Répondre aux objections

- Identifier les objections types : prix, délai, concurrent, etc.
- Développer des réponses assertives et constructives
- Transformer l'objection en levier de conviction

12h00 – 13h30 : Pause déjeuner

13h30 – 15h00 : Conclure l'entretien de vente

- Reconnaître les signaux d'achat
- Utiliser les techniques de closing
- Consolider l'engagement client

15h00 – 15h15 : Pause

15h15 – 17h00 : Jeux de rôle et entraînement à l'entretien de vente

- Mise en situation complète : préparation – déroulé – conclusion
- Feedback structuré du formateur et des pairs
- Plan d'actions personnalisé



Jour 3 : Cultiver la relation client et fidéliser

08h00 – 08h30 : Icebreaker commercial

- Exercices dynamiques de mémorisation des points clés
- Ancrage comportemental par l'échange collectif
- Lien entre performance commerciale et relation client

08h30 – 10h00 : Créer une relation client durable

- Instaurer la confiance et la proximité relationnelle
- Personnaliser la relation grâce aux outils CRM
- Pratiquer la proactivité relationnelle

10h00 – 10h15 : Pause

10h15 – 12h00 : Gérer les situations difficiles avec les clients

- Identifier les sources d'insatisfaction
- Gérer les réclamations avec assertivité
- Rebondir positivement après un conflit

12h00 – 13h30 : Pause déjeuner

13h30 – 15h00 : Fidélisation et suivi commercial

- Mettre en place un plan de fidélisation client
- Suivre ses ventes et relancer de façon personnalisée
- Mesurer la satisfaction et l'améliorer

15h00 – 15h15 : Pause

15h15 – 17h00 : Évaluation finale et plan de progrès

- Mise en situation complète de vente + débriefing
- Évaluation des acquis : grille de compétences
- Rédaction d'un plan d'actions individuel post-formation

Méthode d'évaluation

Évaluation finale sous forme de QCM, questions écrites et cas pratique.

