COMPÉTENCES COMMERCIALES

Négociation et vente

Un parcours progressif, adapté aux besoins et à la progression du groupe.

OBJECTIF PÉDAGOGIQUE

À l'issue des séances, les participants seront capables de :

• **Structurer un entretien de vente** de la découverte des besoins à l'argumentation et à la conclusion.

• **Organiser leur prospection et leurs relances** en exploitant les informations utiles dans un CRM.

• **Préparer et conduire une négociation** en défendant les prix, la valeur de l'offre et les marges.

• **Traiter les objections commerciales** en écoutant, en reformulant et en apportant une réponse adaptée.

• **Fidéliser et développer leur portefeuille clients** par un suivi régulier et des actions commerciales ciblées.

• **Gérer une relation client exigeante ou difficile** en adaptant leur communication et en traitant les réclamations.

PUBLIC

Commerciaux, conseillers de vente, chargés de clientèle et technico-commerciaux.

PRÉREQUIS

Occuper ou viser une fonction commerciale ou de relation client.

PROGRAMME INDICATIF • MODULE DE 14 HEURES

Ce programme indicatif est basé sur le module de 14 heures, hors pauses. Les durées sont adaptées à la taille du groupe, aux prérequis et aux objectifs retenus.
Après votre demande et l'analyse de vos besoins, un programme de formation personnalisé et détaillé vous sera transmis avant contractualisation.
Intra-entreprise • présentiel ou distanciel • à partir de 2 participants.

LES ÉTAPES DU PARCOURS

Déroulé du programme

Un fil conducteur : du positionnement à la pratique.

Test de positionnement

1

Que connaissez-vous de la vente et de la négociation ? Quiz de 20 questions à chaud, correction et débriefing pour identifier les acquis et les besoins.

Environ 1 h, débriefing inclus • durée indicative

Quelle est votre posture commerciale ?

2

Auto-analyse de ses pratiques commerciales : écoute, questionnement, argumentation et relation client. Identifier ses points d'appui et ses axes de progrès.

Environ 3 h 30 (une demi-journée) • durée indicative

Les fondamentaux de la vente et de la négociation

3

Sept thèmes mobilisables : vente, prospection et CRM, négociation, objections, fidélisation, communication commerciale, clients difficiles et réclamations.

Environ 3 h 30 (une demi-journée) • durée indicative

Ateliers pratiques de vente et de négociation

4

Cas professionnels, jeux de rôle et simulations d'entretien client. Entraînement sur les thèmes retenus, débriefing et nouvel essai pour ajuster sa pratique.

Environ 3 h 30 (une demi-journée) • durée indicative

Échanges et AAPP

5

Auto-analyse de la pratique professionnelle : prendre du recul sur ses interventions et formaliser des actions de progrès.

Environ 1 h • durée indicative

Test de fin de formation • évaluation sommative

6

Quiz de 20 questions à chaud pour évaluer les acquis. Correction commentée, explications et bilan des points à consolider.

Environ 1 h, correction incluse • durée indicative

Échange sur la qualité de la formation

7

Recueillir la satisfaction, les appréciations et les propositions d'amélioration des participants et des intervenants.

Environ 30 min • durée indicative

Adaptation des séquences à la taille du groupe et aux prérequis des participants, hors pauses. La durée retenue est précisée dans le programme personnalisé.

VOTRE PARCOURS

Les modalités du parcours

Après analyse des besoins, vous recevez votre programme personnalisé détaillé.

Analyse des besoins et adaptation

Entretien préalable pour préciser le contexte, les attentes, les compétences à développer et les éventuels besoins d'adaptation. Adaptation des objectifs, des exercices et de la durée au groupe. Le programme personnalisé précise le contenu, la durée, la progression et les évaluations retenues.

Méthodes et moyens pédagogiques

Apports théoriques ciblés, échanges de pratiques, quiz, études de cas, jeux de rôle et exercices à partir de situations professionnelles. Auto-analyse et plan d'action individuel.
Présentiel : salle équipée d'un moyen de rétroprojection ou d'un téléviseur connecté ou connectable à un ordinateur. **Distanciel :** classe virtuelle ; prévoir un ordinateur, une connexion internet, un micro et une caméra. Supports remis aux participants ; en distanciel, ils sont transmis au format numérique.

Positionnement, évaluation et bilan

Au démarrage : quiz de positionnement de 20 questions à chaud et recueil des attentes.
Pendant : exercices et mises en situation, avec observation de la démarche et des réponses au regard des objectifs retenus.
En fin de parcours : quiz de 20 questions à chaud, correction commentée, bilan des acquis et questionnaire de satisfaction. Une attestation de fin de formation est remise.
Remédiation : en cas de difficulté, des explications complémentaires, des exercices adaptés et une nouvelle mise en pratique sont proposés pour accompagner la progression du participant.

Inscription, délais et conditions tarifaires

Entretien d'analyse des besoins → programme et devis → signature de la convention → convocation des participants.
Délai indicatif : 2 à 4 semaines, selon les disponibilités et le financement.
Tarif : sur devis, selon la durée, le format et les besoins. Une prise en charge OPCO avec subrogation de paiement est étudiée sous réserve de faisabilité et d'accord du financeur.

Accessibilité : signalez vos besoins en amont afin d'étudier les adaptations ou une orientation appropriée. Référent handicap : **terciform@gmail.com**.

Encadrement : intervenant professionnel de la vente et de la négociation, désigné selon les thèmes et les disponibilités.

Déclaration d'activité enregistrée sous le n° 11931005093 auprès du préfet de région d'Île-de-France. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.