

Adopter les techniques et les comportements efficaces pour découvrir, argumenter et conclure

Code  
**40712**

Durée  
**2 jours / 14 heures**

Tarif Inter\*  
**1 528 € HT**

\*Repas inclus (en présentiel)

### PUBLIC

Personnes en contact avec le client de manière physique ou téléphonique

### PRÉ-REQUIS

Aucun prérequis nécessaire

### NIVEAU D'EXPERTISE

Fondamentaux

### LES POINTS FORTS

Méthodes interactives variées pour combiner théorie et pratique

Cycle complet d'apprentissage avec évaluations personnalisées à chaque étape

Outils concrets applicables en situation professionnelle

### MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Dispositif de formation structuré autour du transfert des compétences
- Acquisition des compétences opérationnelles par la pratique et l'expérimentation
- Apprentissage collaboratif lors des moments synchrones
- Parcours d'apprentissage en plusieurs temps pour permettre engagement, apprentissage et transfert
- Formation favorisant l'engagement du participant pour un meilleur ancrage des enseignements

### SATISFACTION ET EVALUATION

- L'évaluation des compétences sera réalisée tout au long de la formation par le participant lui-même (auto-évaluation) et/ou le formateur selon les modalités de la formation.
- Evaluation de l'action de formation en ligne sur votre espace participant :
  - ▶ A chaud, dès la fin de la formation, pour mesurer votre satisfaction et votre perception de l'évolution de vos compétences par rapport aux

## Objectifs pédagogiques

- Adopter la posture du commercial
- Maîtriser les étapes de la vente
- Écouter pour découvrir et comprendre le besoin
- Construire son argumentation pour convaincre
- Transformer un client en partenaire

## Programme de la formation

### Engagement

Vous vous engagez dans votre formation. Connectez-vous sur votre espace participant et complétez votre questionnaire préparatoire. Votre formateur recevra vos objectifs de progrès. Auto-évaluez vos compétences pour suivre vos progrès à l'issue de votre formation.

## Adopter la posture commerciale et démystifier la vente

### Se positionner dans la relation client et comprendre les attentes

- Analyser les représentations du commercial et leurs impacts
- Identifier les enjeux de la relation client moderne
- Comprendre les attentes réelles des clients
- Outil-clé : Développer les qualités du commercial

### Valoriser ses atouts et ceux de l'entreprise

- Intégrer la place de l'expertise dans la posture commerciale
- Maîtriser les clés d'une présentation efficace
- Préparer son entrée en relation avec impact
- Mise en situation : Réaliser la présentation de son entreprise

## Maîtriser les étapes de la vente et réussir le premier contact

### Identifier son style de vendeur et les étapes clés

objectifs de la formation. Avec votre accord, votre note globale et vos verbatims seront publiés sur notre site au travers d'Avis Vérifiés, solution Certifiée NF Service

- ▶ A froid, 60 jours après la formation pour valider le transfert de vos acquis en situation de travail
- Suivi des présences et remise d'une attestation individuelle de formation ou d'un certificat de réalisation

### ACCOMPAGNEMENT FORMATION À DISTANCE

En cas de nécessité, une assistance technique et pédagogique est joignable entre 8h30 et 18h (jours ouvrés):

- par téléphone : 01 83 10 10 10
- par mail : [care-formation@lefebvre-dalloz.fr](mailto:care-formation@lefebvre-dalloz.fr)

Une réponse immédiate est apportée ; si besoin, le demandeur est mis en relation avec un expert dans un délai maximum de 48h.

- Découvrir son style de vente personnel
- Analyser les styles et les attentes clients associées
- Comprendre les 5 étapes clés d'une vente réussie

### Créer le climat de confiance dès la prise de contact

- Établir le climat de confiance dès la prise de contact
- Structurer les étapes d'une vente réussie
- Valoriser son entreprise efficacement
- Simulation : Expérimenter un exercice de face à face commercial

## Écouter pour découvrir et comprendre le besoin

### Entendre le besoin derrière la demande

- Développer les clés de l'écoute active
- Identifier les motivations SONCAS
- Réaliser un diagnostic complet des besoins
- Outil-clé : Maîtriser les questions clés

### Parler le langage du client

- Pratiquer la synchronisation au service de la relation commerciale
- Appliquer les attitudes d'écoute d'Elias PORTER et de reformulation
- Adapter sa communication au profil client
- Mise en situation : Pratiquer l'écoute active

## Construire son argumentation et gérer les objections

### Générer l'intérêt du client pour argumenter

- Placer l'autre au centre de la relation
- Transformer les caractéristiques en bénéfices clients
- Conseiller et convaincre le client efficacement
- Outil-clé : Structurer l'argument CAB

### Gérer les objections et obtenir des "oui"

- Maîtriser l'art de la conviction et de la conclusion
- Appliquer la méthode des oui
- Traiter les objections comme opportunités d'argumentation
- Mise en situation : Transformer une objection en argument

## Transformer un client en partenaire et négociateur

### Créer l'adhésion et l'engagement

- Structurer feedback, synthèse et conclusion
- Favoriser l'échange positif
- Formuler des demandes claires

Etude de cas : Créer l'engagement client

----- de votre engagement client -----

- **Instaurer une relation long terme et négocier**

- Développer l'assertivité pour entretenir la relation
- Gérer la relation client au fil du temps
- Trouver des compromis gagnant-gagnant
- Outil-clé : Pratiquer l'assertivité

### Transfert

Votre parcours de formation se poursuit dans votre espace participant. Connectez-vous pour accéder aux ressources, auto-évaluer vos compétences acquises pendant votre formation et faciliter la mise en œuvre de vos engagements dans votre contexte professionnel.

### A noter

... \_\_\_\_\_

En amont et en aval de la formation, le positionnement pédagogique sera effectué à l'aide d'un questionnaire d'auto-positionnement.

## Prochaines sessions

...

### PARIS

- 24-25 Sep. 2026 – Session Garantie
- 30 Nov. & 1 Déc. 2026

### A DISTANCE

- 24-25 Sep. 2026 – Session Garantie
- 30 Nov. & 1 Déc. 2026

