



# AMÉLIORER SES TECHNIQUES DE VENTE

Site de formation continue – Indre  
31 rue Robert Mallet Stevens – BP 296 – 36006 Châteauroux cedex

## Public concerné :

- Chef d'entreprise (artisans, commerçants,), conjoint, salarié, ...

## Prérequis :

- Aucun prérequis

## Nombre de participants :

- De 6 à 8 stagiaires  
- A déterminer si formation intra-entreprise

## Dates :

- 06-07 et 13/03 ou 18-19 et 25/09  
- Date à définir si formation réalisée en intra-entreprise

## Durée :

- 3 jours  
- Durée adaptée si formation intra-entreprise

## Horaires :

- De 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 16h30

## Tarif :

- **Tarif (journalier) artisan / conjoint avec statut :**  
210 euros, prise en charge de la formation FAFCEA selon critères d'éligibilité.

### • Tarif (journalier) autres publics :

210 euros, prise en charge possible de la formation selon statut.  
Contactez votre conseiller.

Ce tarif est applicable aux formations suivies en présentiel ou distanciel.

• **Tarifs préférentiels**, pour certaines de nos formations, si financement par le compte personnel de formation :  
<https://www.moncompteformation.gouv.fr>

## Objectif général

- ✔ S'approprier les techniques de vente pour conforter sa négociation commerciale

## Objectifs pédagogiques

- ✔ Identifier les attentes des clients et les comportements d'achat
- ✔ Apprendre à répondre aux objections des clients
- ✔ Dérouler une argumentation percutante
- ✔ Préparer sa négociation et définir son objectif pour convaincre
- ✔ Conclure : travailler le closing, la vente additionnelle, le verrouillage et la prise de congés

## Programme

- ✔ **La prise en charge d'un client en face à face**  
Savoir accueillir un client avec professionnalisme  
Les fondamentaux de l'accueil et la prise en charge d'un client  
Développer une communication adaptée et rassurante  
Contrôler ses attitudes, sa gestuelle, savoir observer et s'adapter  
Parler positivement et soigner son vocabulaire  
La règle des premiers : les premières secondes, premiers pas, premiers gestes, premiers mots
- ✔ **Comment créer un espace d'écoute et un climat de confiance**  
Le principe de la synchronisation et de l'observation  
Développer son écoute active et passive  
Développer son empathie et adopter le bon vocabulaire

## ✓ **Conduire un entretien de vente**

L'approche de ventes complémentaires : oser proposer naturellement  
Établir sa liste d'arguments en tenant compte de leur genre et de leur impact  
Préparer le terrain aux objections  
Savoir conclure et orienter le client vers l'achat  
La prise de congé, un acte de fidélisation efficace

## ✓ **Présenter son produit avec efficacité et professionnalisme**

Les grands principes de l'argumentation ou de la présentation d'un produit  
La démonstration d'un produit, pourquoi ?

### **Formateur**

- ✓ Notre organisme de formation met à disposition des formateurs dont le profil est en adéquation avec la formation visée.

### **Méthodes et moyens pédagogiques**

- ✓ Pédagogie active qui alterne théorie et mises en situation pratiques : exercices d'application, manipulation de supports et documents divers, études de cas réels, simulations – Identification pour chaque participant des points forts et des axes de travail.

### **Documents remis**

- ✓ L'ensemble des ressources et supports seront mis à disposition des participants.

### **Dispositif d'informations et de positionnement des stagiaires**

- ✓ En amont de la formation, un **entretien de positionnement** est réalisé pour évaluer le besoin du stagiaire et l'orienter vers l'action de formation adaptée.
- ✓ A l'occasion des échanges, une **fiche diagnostic** est complétée et permet d'identifier le parcours de la personne (diplôme, expérience) et de vérifier ses objectifs à des fins d'adaptation et individualisation du parcours de formation.
- ✓ A l'issue de l'entretien, le **programme détaillé** de la formation est transmis au candidat.
- ✓ Toute information demandée à un candidat a un lien direct avec la formation et reste confidentielle.

### **Prise en compte de la satisfaction des stagiaires**

- ✓ La satisfaction est recueillie via nos enquêtes envoyées par mail à chaque stagiaire. Deux enquêtes sont à remplir en ligne à la fin de chaque formation (à 10 jours puis à maximum 6 mois). La satisfaction est affichée sur notre site Internet rubrique « se former ».

### **Évaluation des acquis de la formation**

- ✓ A la fin de la formation, une **attestation de capacité** qui mesure l'atteinte des objectifs pédagogiques, formulés en termes de « être capables de » est remise au participant. Elle mesure les capacités développées en formation qui pourront être mises en œuvre dans une situation sociale ou professionnelle, en fonction de l'environnement de l'entreprise.
- ✓ Cette évaluation est élaborée par le formateur à partir des situations pédagogiques utilisées et impliquant le stagiaire.

### **Suivi post formation**

- ✓ Un suivi individuel peut être proposé. Le formateur intervient pour accompagner la mise en place des outils et méthodes étudiés
- ✓ Devis sur demande

### **Bilan pédagogique du stage**

- ✓ L'intervenant établit un bilan pédagogique de la formation qui est remis au responsable du centre ou au coordinateur de l'action, pour information.

## Renseignements et inscription :

**Votre contact formation :** Annick ROUSSILLIAT – 02 54 08 80 03 – [aroussilliat@cma-cvl.fr](mailto:aroussilliat@cma-cvl.fr)

## Handicap :

**Référent handicap du site de formation :** Yannick LAURENT – 02 54 08 70 00 – [ylaurent@cma-cvl.fr](mailto:y laurent@cma-cvl.fr)

L'établissement s'est doté d'une capacité à étudier, au cas par cas, les besoins spécifiques des candidats qui voudront postuler à une formation afin de mobiliser les moyens nécessaires pour compenser les conséquences d'un handicap.

## Organisme de formation :

Chambre de Métiers et de l'Artisanat Centre-Val de Loire – N° de SIRET : 130 027 980 00015 – N° de déclaration de l'activité : enregistré sous le numéro 24450381045 – Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.

## Site de formation :

**Adresse :** 31 rue Robert Mallet-Stevens – BP 296 – 36006 Châteauroux cedex

**N° de téléphone :** 02 54 08 80 03

**E-mail :** [formation-continue.36@cma-cvl.fr](mailto:formation-continue.36@cma-cvl.fr)