



## AMELIORER SES TECHNIQUES DE VENTE

### Public concerné

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

### Prérequis

- Aucun prérequis

### Nombre de participants

- 6 à 8 stagiaires
- À déterminer si formation intra-entreprise

### Durée - Horaires

- 3 jours
- De 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00
- Durée adaptée si formation intra-entreprise

### Tarifs

- **Tarif (journalier) artisan / conjoint avec statut :**  
273 euros avant prise en charge. Avec les prises en charge actuelles du Conseil de la formation, le reste à charge est de 14,00 euros par journée de formation.

- **Tarif (journalier) autres publics :**  
273 euros, prise en charge possible de la formation selon statut. Contactez votre conseiller.

Ce tarif est applicable aux formations suivies en présentiel.

- **Tarif formations en distanciel :**  
sur demande

- **Formation intra entreprise :**  
Devis sur demande

### Dates et lieu de formation

Pour 2022

- Les 03-04-10/03, 19-20-29/09
- Date à définir si formation réalisée en intra-entreprise

Formation proposée à **Châteauroux**

### Objectif général

- Booster son activité en améliorant ses performances commerciales

### Objectifs pédagogiques

- Identifier les attentes des clients et les comportements d'achat
- Déroulé une argumentation percutante
- Apprendre à répondre aux objections des clients pour convaincre
- Préparer sa négociation et définir son objectif
- 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

Etablir 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. Le nom du formateur vous sera communiqué sur la convention professionnelle de formation.



## Renseignements et inscription

Votre contact formation :

Annick GARCIA  
02 54 08 80 03

[Formation-continue.36@cma-cvl.fr](mailto:Formation-continue.36@cma-cvl.fr)

## HANDICAP

Référent handicap du centre 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 0015

N° de déclaration d'activité :  
enregistré sous le numéro  
24450381045

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.

- SITE DE FORMATION DE L'INDRE :

ZAC des Chevaliers  
31 Rue Robert Mallet Stevens  
BP 296  
36006 CHATEAUROUX CEDEX

N° de SIRET  
130 027 980 00106

## Méthodes et moyens pédagogiques

- Pédagogie active et ludique : formation pratique qui alterne des études de cas réels, des simulations et des entraînements aux méthodes de motivation - certains exercices peuvent être filmés - identification pour chaque participant des points forts et des axes de travail - un apport méthodologique est apporté afin que le participant dispose de référentiels directement applicables.

## Documents remis

- Un support de cours sur les outils et les méthodes est remis à chaque participant.

## Indicateur de performance

- La satisfaction est recueillie via nos enquêtes sous notre outil HSW-Formaeva. Elles sont à remplir en ligne à la fin de chaque formation (à 10 jours puis à 2 mois).

## Dispositif d'informations et de positionnement des stagiaires

- En amont de la formation, **entretien de positionnement** est réalisé pour évaluer le besoin du stagiaire et l'orientation vers l'action de formation adaptée à son besoin.
- A l'occasion des échanges, **un questionnaire** est complété et permet au conseiller d'identifier le parcours passé et les attentes du stagiaire afin de personnaliser et individualiser la formation. Une synthèse est ensuite remise au formateur, avant l'entrée en stage.
- A l'issue de l'entretien, le **programme détaillé** de la formation est remis au candidat.

Toute information demandée à un stagiaire a un lien direct avec la formation et reste confidentielle.

## Prise en compte de l'appréciation des stagiaires

- Lors de la dernière séance de la formation il sera demandé à chaque stagiaire de compléter une **enquête de satisfaction** sur le déroulement de la formation. Avec l'appui externe de la société **Horizontal Software un questionnaire à « chaud »** est envoyé dans les 10 jours **puis un questionnaire à « froid »** dans les 2 mois après la formation.

## Évaluation des acquis de la formation

- A la fin de la formation il est remis **une attestation** pour mesurer l'atteinte des objectifs pédagogiques, formulés en termes de « être capable de ». 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 vous aider à mettre en place les outils et les méthodes étudiés (devis sur demande).

## Bilan pédagogique du stage

- Le formateur établit un bilan pédagogique synthétique qui est transmis pour validation au responsable du service ou au coordinateur pédagogique.