

## PROGRAMME DE FORMATION

- INTRA /// INTER /// SUR MESURE /// - [www.formationccilandes.fr](http://www.formationccilandes.fr)



**CCI LANDES**



DES HOMMES ET DES FEMMES POUR ENTREPRENDRE



### VENDRE ET NEGOCIER - 3 JOURS

**Prérequis :** aucun

**Objectifs :** optimiser le process de vente auprès des professionnels comme des particuliers

**Aptitudes :** susciter l'intérêt, écouter, comprendre les besoins des clients pour réussir son entretien de vente avec des particuliers et des professionnels

**Compétences :** comprendre et optimiser sa posture, connaître et classifier sa cible, entrer en relation avec un prospect ou client, préparer un rendez-vous client, déterminer les besoins, argumenter, maîtriser la relation client

**Durée :** 3 jours, soit 21 heures

**Délai d'accès :** 72 heures

**Tarifs :** sur devis (conditions générales de vente accessibles sur notre site internet : [www.formationccilandes.fr](http://www.formationccilandes.fr))

**Méthodes mobilisées :** support de cours, échanges, tours de table, ludopédagogie, mises en situation

**Modalités d'évaluation :** QCM et entretien oral au cours et à la fin de l'action de formation.

**Accessibilité :** locaux accessibles aux Personnes à Mobilité Réduite



### PROGRAMME INDICATIF

#### Première demi-journée :

##### Thème 1 : comprendre et optimiser sa posture

- Identifier les bases de la vente
- Comprendre les attentes des clients
- Susciter l'intérêt et analyser le parcours d'achat

##### Thème 2 : connaître et classifier sa cible

- Le fichier clients
- Classifier prospects et clients - La typologie client - Outils et supports - Réception ou visite client

#### Deuxième demi-journée :

##### Thème 1 : entrer en relation avec un prospect ou client

- Les bases de la prise de RDV téléphonique
- Préparer le pitch d'accroche en adéquation avec l'objet de son appel

##### Thème 2 : préparer un rendez-vous client

- Définir l'objectif de sa négociation
- Analyser et adopter les outils de présentation de ses produits et services

##### Thème 3 : mise en application

MAJ janvier 2020



#### VOTRE CONTACT

Centre de Formation Continue de La Chambre de Commerce et d'Industrie des Landes

Siret : 184 000 024 000 10 – N° de déclaration d'activité 72 40 P 0038 40 – n° Datadock 0002338

Contact : [formation@landes.cci.fr](mailto:formation@landes.cci.fr) – Programmes et inscription sur [www.formationccilandes.fr](http://www.formationccilandes.fr)



## PROGRAMME DE FORMATION

- INTRA /// INTER /// SUR MESURE /// - [www.formationccilandes.fr](http://www.formationccilandes.fr)



**CCI LANDES**



DES HOMMES ET DES FEMMES POUR ENTREPRENDRE

### Troisième demi-journée :

#### Thème 1 : la découverte des besoins

- Découvrir les besoins du client
- Cerner les motivations d'achat
- Profiler le prospect/client

#### Thème 2 : l'argumentation et le traitement des objections

- Elaborer un argumentaire ciblé, structuré et pertinent selon le profil du client
- Comment convaincre à partir des caractéristiques de mon produit/service
- Comprendre les origines et les raisons de l'objection - Faire face à l'objection prix
- Retirer les freins à la décision d'achat

### Quatrième demi-journée :

#### Thème 1 : la conclusion et la consolidation

- Analyser les signes, le moment et comment conclure
- Consolider la vente

#### Thème 2 : mise en application, session interactive

### Cinquième demi-journée :

#### Thème 1 : maîtriser la relation client

- Rédiger et suivre les devis
- Comprendre ce qu'est « l'expérience client »
- Comment Traiter une réclamation

#### Thème 2 : mise en application, session interactive

### Sixième demi-journée :

#### Thème 1 : mise en situation et application pratique

#### Thème 2 : évaluation

MAJ janvier 2020



#### VOTRE CONTACT

Centre de Formation Continue de La Chambre de Commerce et d'Industrie des Landes  
Siret : 184 000 024 000 10 – N° de déclaration d'activité 72 40 P 0038 40 – n° Datadock 0002338  
Contact : [formation@landes.cci.fr](mailto:formation@landes.cci.fr) – Programmes et inscription sur [www.formationccilandes.fr](http://www.formationccilandes.fr)