

## 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 classer 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 classer 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)