



# PROGRAMME DE FORMATION

INTRA • INTER • SUR MESURE

# ACCUEIL VENTE RELATION CLIENT

L'ART DE LA  
VENTE ET DE LA  
NÉGOCIATION

3 JOURS



**Prérequis :** Maîtrise de la langue française (lu, écrit, parlé) et des quatre opérations de calcul

**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



CCI LANDES

[www.formationccilandes.fr](http://www.formationccilandes.fr)

# PROGRAMME INDICATIF



## 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

## THÈME 3 : 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 4 : 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
- Préparer le pitch d'accroche en adéquation avec l'objet de son appel

## THÈME 5: LA DÉCOUVERTE DES BESOINS

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

## THÈME 6 : 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

# PROGRAMME INDICATIF



## THÈME 7 : LA CONCLUSION ET LA CONSOLIDATION

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

## THÈME 8 : MISE EN APPLICATION, SESSION INTERACTIVE

## THÈME 9 : MAÎTRISER LA RELATION CLIENT

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

## THÈME 10 : MISE EN APPLICATION, SESSION INTERACTIVE

## THÈME 11 : ÉVALUATION



Pour plus d'informations :  
[formationccilandes.fr](http://formationccilandes.fr)  
05 58 05 44 81

