

## Intitulé de la formation **L'entretien : de la prise de contact au closing**

**Domaine** Accueil, efficacité commerciale et relation client

Version 01/2024

**Éligible CPF** Non  Oui

### Objectifs

#### Objectif de la formation

Donner des clés techniques et comportementales pour favoriser la réussite d'une vente

#### Objectifs pédagogiques (Être capable de...)

- Connaître et maîtriser les étapes de la vente,
- Savoir adapter sa posture et son discours aux différents profils acheteurs,
- Savoir appliquer des méthodes efficaces.



**Durée :** 1 j de formation  
soit **7h par stagiaire**

**Modalité :** Présentiel

**Effectif :** De 4 à 10 personnes



**Accessibilité** Pour les personnes en situation de handicap, en amont de la formation, nous contacter afin de déterminer les aménagements à adapter.



### Public concerné

- Commerciaux sédentaires ou terrain



### Prérequis et niveau d'entrée

- Aucun



### Moyens et méthodes pédagogiques

- En début de formation, le formateur validera les attentes de chaque bénéficiaire pour une adaptation éventuelle,
- Apports théoriques,
- Formation très interactive,
- Mises en situation avec débriefing sur toutes les étapes du processus de vente.



### Évaluation

#### De la satisfaction du module par le stagiaire

- Questionnaire écrit

#### Des acquis du stagiaire

Type d'évaluation :

- Quiz

Barème d'évaluation :

- Acquis (plus de 80% de réponses exactes)
- En cours d'acquisition (de 50 à 79%)
- À consolider (moins de 50% de réponses exactes)



### Qualité et profil de l'animateur

- Animateur spécialisé intervenant pour le compte de CAMPUS XII<sup>e</sup> AVENUE



### Sanction de la formation

- **Attestation individuelle d'assiduité et de fin de formation**



### Contenu de formation

#### INTRODUCTION : CERNER LES ATTENTES CLIENTS DANS SA DEMARCHE COMMERCIALE

- Connaître et s'adapter aux différents comportements d'achat des clients B to C et B to B
- Identifier les différentes étapes du processus de vente

#### LA PRISE DE CONTACT POUR ENCLENCHER LE DIALOGUE

- Donner envie par une prise de contact positive et motivante
- Susciter l'intérêt par une accroche vendeuse
- Créer l'interaction avec le client



Sous l'égide du Conseil Régional et de l'Agefiph, notre organisme de formation a signé la charte pour l'accueil des personnes en situation de handicap.

**EESC BUSINESS CAMPUS 12 - CAMPUS XII<sup>e</sup> AVENUE**  
**N° déclaration d'existence :** 76 12 01010 12 - **SIRET :** 900 038 167 00012  
**Siège social :** CAMPUS XII<sup>e</sup> AVENUE Cité de l'Entreprise et de la Formation  
 5 rue de Bruxelles BP 3349 12033 RODEZ Cedex 9  
**Site de Rodez :** 5, rue de Bruxelles - **Site de Millau :** 38 boulevard de l'Ayrolle  
**Tél :** 05 65 77 77 00 **Mail :** [fpc@campus12avenue.fr](mailto:fpc@campus12avenue.fr) **Web :** [www.campus12avenue.fr](http://www.campus12avenue.fr)



# Programme de formation



 Sous l'égide du Conseil Régional et de l'Agefiph, notre organisme de formation a signé la charte pour l'accueil des personnes en situation de handicap.

**EESC BUSINESS CAMPUS 12 - CAMPUS XII<sup>o</sup> AVENUE**  
**N° déclaration d'existence :** 76 12 01010 12 - **SIRET :** 900 038 167 00012  
**Siège social :** CAMPUS XII<sup>o</sup> AVENUE Cité de l'Entreprise et de la Formation  
5 rue de Bruxelles BP 3349 12033 RODEZ Cedex 9  
**Site de Rodez :** 5, rue de Bruxelles - **Site de Millau :** 38 boulevard de l'Ayrolle  
**Tél :** 05 65 77 77 00 **Mail :** [fpc@campus12avenue.fr](mailto:fpc@campus12avenue.fr) **Web :** [www.campus12avenue.fr](http://www.campus12avenue.fr)

# Programme de formation

## LA DECOUVERTE DES BESOINS DU CLIENT POUR ADAPTER SON OFFRE

- Tout découvrir de la situation, des besoins du client
- Déterminer les motivations réelles
- Questionner le client : techniques et bonnes pratiques

## L'ARGUMENTAIRE SUR LES BENEFICES DE L'OFFRE POUR PERSUADER D'ACHETER

- Construire et présenter des arguments percutants
- Valoriser son prix
- Répondre en souplesse aux objections du client

## LE CLOSING POUR EMPORTER LA COMMANDE

- Saisir le bon moment pour conclure : les « feux verts » de la conclusion
- Engager le client à l'achat (5 méthodes de closing)
- Verrouiller la suite à donner et les engagements mutuels

## LA CONSOLIDATION DE LA RELATION POUR MIEUX FIDELISER LE CLIENT

- Assurer le suivi après la vente
- Rester dans le paysage du client pour fidéliser et revendre

### Contact formation

|                          |   |   |
|--------------------------|---|---|
| <input type="checkbox"/> | Lionel DÉLÉRIS – 05 65 75 56 99 – l.deleris@campus12avenue.fr | Site de Rodez – intra et sur-mesure         |
| <input type="checkbox"/> | Anne JEANJEAN – 05 65 59 59 03 – a.jeanjean@campus12avenue.fr | Site de Millau – inter, intra et sur-mesure |
| <input type="checkbox"/> | Céline LONGUET – 05 65 75 56 77 – c.longuet@campus12avenue.fr | Site de Rodez – inter                       |
| <input type="checkbox"/> | Amélie MOULY – 05 65 75 56 84 – a.mouly@campus12avenue.fr     | Site de Rodez – intra et sur-mesure         |



Sous l'égide du Conseil Régional et de l'Agefiph, notre organisme de formation a signé la charte pour l'accueil des personnes en situation de handicap.

**EESC BUSINESS CAMPUS 12 - CAMPUS XII<sup>o</sup> AVENUE**  
**N° déclaration d'existence :** 76 12 01010 12 - **SIRET :** 900 038 167 00012  
**Siège social :** CAMPUS XII<sup>o</sup> AVENUE Cité de l'Entreprise et de la Formation  
 5 rue de Bruxelles BP 3349 12033 RODEZ Cedex 9  
**Site de Rodez :** 5, rue de Bruxelles - **Site de Millau :** 38 boulevard de l'Ayrolle  
**Tél :** 05 65 77 77 00 **Mail :** [fpc@campus12avenue.fr](mailto:fpc@campus12avenue.fr) **Web :** [www.campus12avenue.fr](http://www.campus12avenue.fr)