

---

## Programme de Formation

---

### Vente et négociation : formation pratique pour non commerciaux

#### Organisation

---

**Durée :** 14 heures

**Mode d'organisation :** Présentiel

#### Contenu pédagogique

---

##### **Public visé**

Collaborateurs, techniciens, chefs de projet, cadres ou fonctions support amenés à interagir avec des clients sans occuper une fonction commerciale à part entière.



##### **Objectifs pédagogiques**

- Développer une posture orientée client, même en dehors d'une fonction commerciale.
- S'approprier les fondamentaux de la vente pour mieux interagir avec les clients.
- Savoir défendre les intérêts de l'entreprise dans une démarche de conseil et de négociation.



##### **Description**

###### Jour 1

###### **Matin**

Comprendre les attentes et comportements des clients d'aujourd'hui.

Découvrir les grandes étapes d'un processus de vente réussi.

Mise en situation : Atelier interactif "changer de regard sur les commerciaux".

Préparer efficacement un premier contact avec un client.

Valoriser son entreprise et ses services dans un discours clair.

Mise en situation : Entraînement à la présentation de son pitch.

###### **Après-midi**

Conduire un diagnostic client pour identifier besoins et motivations.

Utiliser l'écoute active pour renforcer la relation.

Formuler des questions pertinentes et orientées client.

Mise en situation : Exercices "à vos questions !" pour affiner son questionnement.

###### Jour 2

###### **Matin**

Mettre en valeur les bénéfices d'une solution pour convaincre.

Répondre sereinement aux objections du client.

Faciliter la prise de décision du client en jouant un rôle de conseil.

Mise en situation : Simulations d'argumentation et de réponse aux objections.

Aborder une négociation : formuler ses demandes, rechercher des compromis.

Engager son client dans une relation gagnant-gagnant.

Mise en situation : Exercices de négociation.

### **Après-midi**

Faire face à des clients en situation délicate (mauvaise foi, insatisfaction).

Gérer les réclamations de manière constructive.

Renforcer sa capacité à rester professionnel dans les échanges tendus.

Mise en situation : Jeux de rôle "gestion des cas difficiles".



### **Prérequis**

Aucun



### **Modalités pédagogiques**

- Notre approche pédagogique repose sur une alternance entre apports théoriques opérationnels et mises en pratique directement issues du contexte professionnel des participants.
- Chaque thème traité s'appuie sur des études de cas concrets et des exercices pratiques, conçus spécifiquement à partir des situations réelles rencontrées dans l'environnement professionnel des stagiaires.
- Nos méthodes favorisent l'adaptation aux besoins de chaque participant afin d'optimiser leur engagement et leur apprentissage.
- L'animation privilégie une pédagogie active, favorisant les échanges, l'analyse réflexive des pratiques et une adaptation continue aux réalités professionnelles des participants.



### **Moyens et supports pédagogiques**

- Des supports pédagogiques numériques adaptés au contexte professionnel sont remis aux participants.
- Dispositifs pédagogiques variés sont mobilisés tout au long de la formation (études de cas, exercices pratiques, travaux en sous-groupes, mises en situation, jeux pédagogiques) favorisant l'apprentissage actif, collaboratif et l'appropriation des contenus.



### **Modalités d'évaluation et de suivi**

- Un QCM est réalisé en début et en fin de formation afin d'évaluer l'évolution des connaissances.
- Le suivi des stagiaires est assuré tout au long de la formation à travers des ateliers pratiques, des mises en situation et des échanges permettant d'évaluer leur participation et leur progression.

Une attestation individuelle de formation sera remise à chaque participant à l'issue de la formation.



### **Informations sur l'accessibilité**

Si vous êtes en situation de handicap, ou si vous rencontrez une difficulté pouvant impacter votre participation à la formation, n'hésitez pas à nous contacter. Nous étudierons ensemble les aménagements ou adaptations pédagogiques, matérielles ou organisationnelles à mettre en place pour vous accompagner dans les meilleures conditions.