



Programme de formation

“Maîtriser les techniques de relation client et de vente
opérationnelle”





Modalités d'admission et de déroulement

Pour toutes nos formations, merci de vous inscrire par courrier, par mail, par téléphone. Votre demande d'inscription sera traitée dans un délai de deux jours ouvrés. Toute commande de formation doit faire l'objet d'une confirmation écrite et suppose que le client accepte le contenu du stage et les prérequis, dont il s'engage à avoir eu connaissance. La formation ne pourra débuter qu'au moins après les 10 jours calendaires suivant la réception du bon de commande.

Lieu de la formation

Formation à distance en mode synchrone, avec assistance technique assurée par le formateur.

Accessibilité pour les personnes en situation de handicap :

Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Le référent en la matière se tient à votre écoute pour évaluer puis préciser votre projet de formation et anticiper les éventuels aménagements à réaliser pour vous accueillir.

Contact : facimpulse@outlook.fr

Délai et modalités d'accès

Le délai d'accès à la formation est de 10 à 20 jours suite à l'inscription auprès du référent pédagogique.

Prérequis d'accès à la formation

Aucun prérequis

Public concerné

Professionnels en contact avec la clientèle, commerciaux, indépendants, responsables de point de vente et toute personne souhaitant développer ses compétences en relation client et techniques de vente.

Durée

14 heure

Tarif

480 € TTC



Objectifs pédagogiques et compétences visées

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Accueillir un client en adoptant une posture professionnelle
- Identifier les besoins du client à l'aide de techniques de questionnement
- Proposer une offre adaptée en argumentant ses bénéfices
- Traiter les objections courantes avec méthode
- Conclure une vente simple
- Mettre en place des actions de fidélisation

Méthodes pédagogiques mobilisées

- Présentiel interactif : Formation favorisant les échanges, interactions et travaux de groupe autour de situations commerciales concrètes
- Supports multimédia : Utilisation de vidéos, présentations dynamiques et outils numériques pour illustrer les techniques de relation client et de vente
- Documentation personnalisée : Remise d'un livret pédagogique complet et d'outils pratiques adaptés au contexte professionnel des participants
- Ateliers pratiques : Simulations de vente, jeux de rôle et mises en situation permettant d'appliquer immédiatement les compétences acquises
- Évaluations formatives : Quiz, études de cas et débriefings personnalisés afin de mesurer la progression et renforcer les acquis pédagogiques

Programme de formation détaillé

Jour 1 : Relation client et argumentaire commercial

09h00 – 09h30 : Accueil et présentation des objectifs

- Présentation des participants
- Identification des attentes
- Présentation du déroulement de la formation

09h30 – 11h00 : Communication professionnelle et accueil client

- Les fondamentaux de la relation client
- Adopter une posture professionnelle
- Développer l'écoute active
- Adapter son langage selon le client

11h00 – 11h15 : Pause

11h15 – 12h30 : Identifier les besoins du client

- Techniques de questionnement
- Questions ouvertes et fermées
- Reformulation et validation
- Détection des attentes du client



12h30 – 13h30 : Pause déjeuner

13h30 – 15h00 : Construire un argumentaire commercial

- Structurer son discours commercial
- Transformer les caractéristiques en bénéfices
- Valoriser les points forts d'une offre
- Adapter son argumentaire au client

15h00 – 15h15 : Pause

15h15 – 17h00 : Mise en situation commerciale

- Jeux de rôle
- Simulation d'entretien de vente
- Analyse des pratiques
- Débriefing collectif

Jour 2 : Techniques de vente et fidélisation client

09h00 – 10h30 : Comprendre et traiter les objections

- Identifier les freins à l'achat
- Répondre aux objections avec méthode
- Gérer les situations délicates
- Maintenir une relation positive

10h30 – 10h45 : Pause

10h45 – 12h30 : Techniques de conclusion de vente

- Reconnaître les signaux d'achat
- Conclure une vente efficacement
- Sécuriser l'engagement du client
- Finaliser l'acte de vente

12h30 – 13h30 : Pause déjeuner

13h30 – 15h00 : Fidélisation et suivi client

- Développer une relation durable
- Mettre en place des actions de suivi
- Gérer la satisfaction client
- Encourager la recommandation



15h00 – 15h15 : Pause

15h15 – 17h00 : Évaluation finale et étude de cas

- Cas pratique complet
- Mise en situation commerciale
- Questionnaire d'évaluation
- Bilan de formation

Méthodes d'évaluation

Évaluation finale sous forme de QCM, questions écrites et cas pratique.

Indicateurs de performance

- Taux de satisfaction des stagiaires : ...%
- Taux d'assiduité : ...%
- Taux de réussite : ...%
- Taux et causes d'abandon : ...%
- Taux de recommandation : ...%