

Développer l'excellence commerciale

Les performances commerciales reposent autant sur la qualité de la relation que sur la maîtrise des techniques de vente. Cette formation permet de développer une approche commerciale plus efficace, d'identifier les opportunités de croissance et de renforcer l'impact de chaque interaction client. Les participants acquièrent des méthodes concrètes pour améliorer leurs résultats tout en construisant des relations durables et de confiance.

Cours Pratique de 2 à 5 jours

Prix 2026/27 2 390€ HT

PARTICIPANTS	Toute personne souhaitant développer ses compétences en relation client.
COMPÉTENCES DU FORMATEUR	Les intervenants sont des professionnels expérimentés, alliant expertise terrain et maîtrise des pratiques pédagogiques. Ils accompagnent régulièrement des équipes en entreprise et adaptent leurs interventions aux réalités opérationnelles des participants. Leur approche repose sur le partage d'expérience, des cas concrets et une forte orientation résultats.
MODALITÉS D'ÉVALUATION	L'acquisition des compétences est appréciée tout au long du parcours à travers des mises en situation, des exercices pratiques et des échanges avec le formateur. Un positionnement en début de formation permet d'identifier les attentes, tandis qu'un bilan en fin de parcours vient mesurer les progrès réalisés et les axes de développement.
MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES	La formation s'appuie sur une pédagogie active, centrée sur l'expérience des participants et l'application concrète des concepts abordés. Les séquences alternent apports ciblés, mises en pratique, études de cas et échanges collectifs. Les participants sont régulièrement sollicités pour analyser leurs propres situations professionnelles et expérimenter de nouvelles approches. L'ensemble du dispositif favorise l'implication, l'interaction et le transfert des acquis en situation de travail.
MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS	L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.
ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES	Contactez nos référents handicap : baptistegaldemar@formeformation.com zinebzahidi@formeformation.com Nous étudierons votre demande avec attention afin de vous proposer des solutions adaptées.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation, l'apprenant sera en mesure de :

- Comprendre les attentes et les besoins réels des clients
- Adopter une posture commerciale adaptée à chaque situation
- Valoriser efficacement une offre ou un service
- Traiter les objections avec assurance et professionnalisme
- Développer des relations commerciales durables et performantes

LE PROGRAMME

1. Comprendre les fondamentaux de l'excellence commerciale

- Identifier les facteurs clés de réussite commerciale
- Comprendre les attentes des clients d'aujourd'hui
- Développer une approche orientée valeur
- **Cas pratique** : analyse des bonnes pratiques commerciales

2. Renforcer sa communication commerciale

- Adapter son discours à son interlocuteur
- Développer l'écoute active
- Créer un climat de confiance
- **Cas pratique** : simulation d'entretien commercial

3. Valoriser son offre avec impact

- Présenter les bénéfices plutôt que les caractéristiques
- Construire un argumentaire efficace
- Répondre aux besoins spécifiques du client
- **Cas pratique** : construction d'un argumentaire commercial

4. Gérer les objections et négocier efficacement

- Identifier les freins à la décision
- Répondre aux objections avec méthode
- Maintenir une dynamique positive dans l'échange
- **Cas pratique** : jeux de rôle de négociation

5. Fidéliser et développer la relation commerciale

- Renforcer la satisfaction client
- Détecter les opportunités de développement
- Construire une relation durable et de confiance
- **Cas pratique** : élaboration d'un plan d'action commercial