

## TECHNIQUES DE VENTE & RELATION CLIENT

### DOMAINE

**Commerce • Relation client • Communication • Performance commerciale**

Outils les professionnels pour développer une posture commerciale efficace, structurer leurs démarches de vente et renforcer la qualité de la relation client.

### MODALITÉS ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

Alternance d'apports courts, analyses de situations, mises en situation, échanges de pratiques et quiz.

Supports : présentation PowerPoint, fiches mémo, ressources pratiques, outils numériques.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Recueil des attentes en début de formation

Évaluations formatives tout au long de la session

Quiz ou étude de cas en fin de formation

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Adopter une posture commerciale professionnelle

Structurer un entretien de vente

Identifier les besoins du client

Argumenter de manière efficace

Gérer les objections

Fidéliser les clients

### PROGRAMME

**Comprendre les fondamentaux de la relation client**

**Identifier les attentes et besoins**

**Structurer un entretien commercial**

**Construire une argumentation**

**Traiter les objections**

**S'entraîner à partir de situations professionnelles**

### VALIDATION

Remise d'une attestation de fin de formation.



#### DURÉE

Sur mesure selon besoin



#### PUBLIC

Toute personne en charge d'activités administratives  
Groupe : 4 à 12 personnes



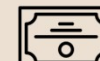
#### PRÉREQUIS

Comprendre des consignes simples en français  
Test de positionnement



#### ORGANISATION

Sur site  
ou à distance



#### CERTIFICAT

Remise en fin de formation



#### ACCESSIBILITÉ

Besoins étudiés avant la formation