



Référence VNB / Stage

Module de base : maîtrisez les « basiques » de la vente

Maîtrisez les incontournables du management – présentiel ou distanciel

Durée de la formation : **21h00**

Période de formation : **3 jours (2+1)**

Prix intra et sur mesure : **nous consulter**

Objectifs de la formation :

- Comprendre les fondamentaux de la vente et les étapes du processus de vente.
- Développer des compétences en prospection, présentation, et négociation.
- Apprendre à gérer les objections et à conclure les ventes avec succès.
- Améliorer les techniques de communication et de relation client.

Public concerné

Cette formation s'adresse aux personnes désireuses d'intégrer les outils rationnels et relationnels de la vente afin d'asseoir leur crédibilité et renforcer leur efficacité commerciale.

Prérequis

Aucun prérequis n'est exigé pour ce module.

Méthode pédagogique

- 70% mises en situations et cas pratiques.
- Diagnostic des points forts et des compétences à renforcer.
- Plans d'actions individuels à l'issue de la formation.



Méthode d'évaluation

Cette évaluation sera effectuée par le formateur sur la base d'un référentiel de compétences et des objectifs pédagogiques définis en amont.

Les différents cas pratiques, mises en situations et QCM permettront à chaque participant de s'inscrire de manière ludique dans une logique d'amélioration continue afin de transformer leurs acquis en résultats tangibles.

Pour aller plus loin

Chaque participant repartira avec un plan d'actions individuel conçu durant la formation afin d'ancrer les bonnes pratiques dans le temps.



Contenu de la formation

Jour 1 : les fondamentaux de la vente et techniques de prospection

Matin : introduction et fondamentaux de la Vente

Accueil et présentation

- Présentation des objectifs de la formation
- Tour de table pour connaître les attentes des participants

Comprendre les fondamentaux de la vente

- Les rôles et responsabilités du vendeur
- Les différentes étapes du processus de vente
- Les qualités essentielles d'un bon vendeur

Techniques de prospection

- Savoir identifier et qualifier les prospects
- Maîtriser les techniques de prospection (téléphonique, digitale, réseaux, etc.)
- Préparer un argumentaire de prospection efficace

Après-midi : pratique de la prospection

Stratégies de Prospection

- Élaborer une stratégie de prospection
- Exemples et études de cas de prospection réussie

Exercices pratiques de prospection

- Jeux de rôle et simulations d'appels de prospection
- Feedback constructif et amélioration des techniques
- Atelier pratique de création de scripts de prospection

Synthèse de la journée

- Récapitulatif des points clés de la journée
- Questions et échanges avec les participants



Jour 2 : présentation de l'offre et techniques de négociation

Matin : présentation et argumentation

Retour sur le jour 1 et introduction du jour 2

- Récapitulatif des points clés du jour 1
- Présentation des objectifs du jour 2

Présentation de l'offre

- Structurer une présentation commerciale percutante
- Adapter la présentation en fonction des besoins du client
- Les techniques de storytelling pour captiver l'audience

Argumentation commerciale

- Les techniques pour argumenter et persuader efficacement
- Savoir répondre aux questions et rebondir face aux objections courantes
- Comment utiliser supports visuels et démonstrations produits avec agilité

Après-midi : techniques de négociation

Les fondamentaux de la négociation

- Les principes de la négociation gagnant-gagnant
- Savoir préparer et planifier la négociation
- Les erreurs à éviter lors d'une négociation

Pratique de la négociation

- Jeux de rôle et simulations en négociation commerciale
- Les techniques pour maintenir la relation et conclure l'accord
- Feedback et analyse des performances de négociation

Synthèse de la Journée

- Récapitulatif des points clés de la journée
- Questions et échanges avec les participants



Jour 3 : gestion des objections, conclusion des ventes et suivi clients

Matin : gestion des objections

Retour sur le jour 2 et introduction du jour 3

- Récapitulatif des points clés du jour 2
- Présentation des objectifs du jour 3

Comprendre et anticiper les objections

- Les types d'objections courantes
- Les techniques pour anticiper les objections
- L'importance de l'écoute active pour comprendre les objections

Les techniques de gestion des objections

- Savoir répondre aux objections de manière constructive
- Comment transformer les objections en opportunités de vente
- Exercices pratiques

Après-midi : conclusion des ventes et suivi clients

Les techniques de conclusion de la vente

- Maîtriser les signaux d'achat et techniques de closing
- Connaître les différentes méthodes de conclusion de la vente
- Exemples et jeux de rôle pour pratiquer le closing

Suivi et fidélisation des clients

- L'importance du suivi après-vente
- Les techniques pour fidéliser les clients et générer des recommandations
- Savoir utiliser les outils CRM pour le suivi clients

Plan d'actions personnels

- Élaboration d'un plan d'actions pour appliquer les compétences apprises
- Définition des objectifs à court, moyen et long terme

Synthèse et conclusion de la formation

- Récapitulatif des points clés des trois jours
- Évaluation de la formation par les participants



Points forts de la formation

Chaque intervenant certifié à la méthode CAPTIV'® bénéficie d'une compétence opérationnelle de référence en techniques de vente, relation clients et communication non verbale appliquée.

Cette formation est essentiellement construite sur l'action et les cas pratiques dans une logique d'amélioration continue afin de permettre aux participants d'ancrer les bonnes pratiques et d'obtenir les premiers résultats mesurables dès l'issue de la formation.

Nos dispositifs de formation sont adaptés aux personnes en situation de handicap grâce à :

- Un accueil à temps partiel ou discontinu si nécessaire.
- Une durée de formation établie sur mesure.
- Une évaluation adaptée des connaissances et des compétences.
- Une accessibilité logistique répondant aux normes en vigueur.

Contact service clients +33 (0)6 58 02 25 06 – mdominguez@captive-formation.com

Captive Formation – 20 bis Rue Paul Bert 69150 Décines

<http://www.captive-formation.com>

