

## OBJECTIF(S)

À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- **Maîtriser les différentes étapes de la vente**
- **Reconnaître les différents types de clients**
- **Préparer et conduire des entretiens de vente structurés**

## DUREE

**2 jour(s) – 14 heures**  
09h00 – 12h30/13h30-17h00

## TARIF NET DE TVA

Tarif TNS  
Nous consulter

Tarif autre public  
490 euros

## EFFECTIF

**Présentiel :**  
Min 5 – Max 12 personnes

## LIEU(X) DE FORMATION

CMA PARIS  
72 rue de Reuilly  
75012 PARIS  
www.cma-paris.fr

## CONTACT

Samia TOUNSI  
01 53 33 53 09  
Formation.75@cma-idf.fr

## PROGRAMME

### La démarche commerciale

- Les étapes et les techniques clés de la vente
- Comprendre les enjeux de la relation et décrypter les comportements efficaces/refuges

### Les techniques de questionnement pour comprendre les besoins et connaître les motivations du client (technique de l'entonnoir)

### Argumenter et convaincre

- Traduire un avantage en bénéfice pour le client
- Conseils pour une argumentation percutante

### Faire face aux objections (outil CAB)

- Éviter les situations de blocage grâce à l'empathie

### Conclure la vente

- Répondre aux exigences du client
- Les concessions et contreparties possibles

### Les spécificités de la vente par téléphone

- Les règles d'or de la communication par téléphone.
- Trucs et astuces pour conclure l'entretien.

### Rédiger et suivre une offre/une proposition

- Conseils pour être attractif et valoriser le client.
- Les clés pour susciter l'intérêt et favoriser la lecture.

### La relance client : le bon moment, le choix des mots

## PUBLIC

Tout public et particulièrement les salariés et dirigeants des TPE-PME, et demandeurs d'emploi.

## PRE-REQUIS

Aucun

## METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES

Apports théoriques illustrés de cas pratiques

## ÉVALUATION

Évaluation des acquis à l'entrée et à la sortie de la formation

## PROFIL FORMATEUR

Formateurs qualifiés et expérimentés dans le domaine

## SUIVI ET VALIDATION

Délivrance d'une attestation de fin de formation  
Questionnaires de satisfaction