

L'entretien de vente

2 jours - 14 heures

Code formation : ADHCML0279



adhara.fr

Objectifs

Maîtriser et structurer les étapes clés d'un entretien de vente performant afin de conduire des échanges commerciaux clairs, cohérents et orientés résultats. Préparer chaque interaction de manière stratégique et adapter son style de communication aux différents profils de clients afin de renforcer l'impact du discours commercial. Traiter efficacement les objections, négocier et conclure avec assurance afin de bâtir une relation durable et gagnant-gagnant avec le client.

Participants

Professionnels de la fonction commerciale (commerciaux, attachés commerciaux, assistants commerciaux) amenés à conduire des entretiens de vente en face à face.

Prérequis

Disposer d'une première expérience ou d'un projet professionnel dans le domaine commercial.

Ouverture vers l'Intelligence Artificielle

Le formateur présentera, lorsque pertinent, des applications de l'IA pour enrichir la communication, faciliter l'organisation ou soutenir la prise de décision. Ces apports permettront d'illustrer de nouvelles pratiques tout en sensibilisant aux bonnes règles d'utilisation responsable (sécurité, fiabilité des résultats, respect des données).

Programme

Le concept de vente « réponse aux besoins du client »

Comprendre la logique commerciale orientée besoins
Distinguer vente produit et vente orientée client
Intégrer une approche centrée sur la valeur apportée au client

Préparer l'entretien

Définir des objectifs commerciaux clairs et mesurables
Analyser le contexte client et recueillir les informations utiles
Structurer son plan d'entretien
Se préparer mentalement et adopter une posture professionnelle

Produire un impact favorable sur ses interlocuteurs

Maîtriser la communication verbale et non verbale
Créer un climat de confiance dès les premières minutes
Développer l'écoute active et l'alignement relationnel

Découvrir les besoins du client

Utiliser l'écoute active, la reformulation et la clarification
Mettre en œuvre des techniques de questionnement efficaces
Identifier les besoins explicites et implicites du client

La typologie et les comportements d'achats

Identifier les différents profils d'acheteurs
Comprendre les leviers de décision selon les comportements
Adapter son discours et son argumentation à chaque profil

L'entretien de vente

2 jours - 14 heures

Code formation : ADHCML0279



adhara.fr

Convaincre en distinguant les faits, les bienfaits, les preuves

Construire une argumentation claire, structurée et personnalisée
Valoriser les bénéfiques clients à partir des besoins identifiés
Utiliser des preuves et exemples concrets pour renforcer l'impact

Utiliser et traiter les objections

Comprendre le sens et l'origine des objections
Accueillir et traiter les objections avec méthode
Transformer les objections en opportunités de vente

Gestion de l'indifférence

Identifier les signaux de désengagement ou d'hésitation du client
Relancer l'échange de manière positive et constructive
Maintenir l'intérêt et l'attention tout au long de l'entretien

Comprendre et utiliser les stratégies de négociation

Identifier ses marges de manœuvre et ses objectifs
Gérer les concessions de manière équilibrée
Préserver la valeur de l'offre dans la négociation

Défendre ses intérêts et ses prix

Argumenter sur la valeur plutôt que sur le prix
Justifier ses tarifs face aux demandes de remise
Réagir efficacement face à la concurrence

Savoir quand et comment conclure

Repérer les signaux d'achat
Choisir la technique de conclusion adaptée à la situation
Sécuriser l'accord et les prochaines étapes

Développer un modèle de vente sur le long terme basé sur le « gagnant-gagnant »

Inscrire la vente dans une relation durable
Mettre en place un suivi client efficace
Favoriser la satisfaction, la fidélisation et la recommandation

Remarques

Pédagogie

La pédagogie est basée sur le principe de la dynamique de groupe avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion collectives et individuelles, d'exercices, d'études de cas et de mises en situations observées. Formation / Action participative et interactive : les participants sont acteurs de leur formation notamment lors des mises en situation car ils s'appuient sur leurs connaissances, les expériences et mettront en œuvre les nouveaux outils présentés au cours de la session.

Public Visé

Collaborateurs : Développer ses compétences, s'affirmer comme expert dans son domaine, sécuriser son parcours professionnel...
Entreprises ou organisations : Accélérer les évolutions de carrière des collaborateurs, augmenter l'efficacité et l'employabilité des équipes...
Demandeurs d'emploi : Développer son employabilité, favoriser sa transition professionnelle...

L'entretien de vente

2 jours - 14 heures

Code formation : ADHCML0279



adhara.fr

Profil de l'intervenant

Consultant-formateur expert. Suivi des compétences techniques et pédagogiques assuré par nos services.

Moyens techniques

Le suivi pédagogique, administratif et logistique est assuré et coordonné par nos services afin de garantir le bon déroulement de l'action de formation.

Les stagiaires bénéficient d'un encadrement complet tout au long de la formation.

Pour les formations réalisées en centre, les participants disposent d'un espace d'accueil, de salles configurées techniquement selon les besoins pédagogiques et d'un matériel dédié.

Des ressources pédagogiques sont mis à disposition des participants pendant la formation. Une documentation pédagogique est remise à échéance de la formation au format papier ou numérique

Méthodes d'évaluation des acquis

Un contact téléphonique est systématiquement établi avec le stagiaire ou la personne chargée de son inscription afin de définir le positionnement. Si besoin, un questionnaire est adressé pour valider les prérequis en correspondance et obtenir toute précision nécessaire permettant l'adaptation de l'action. Durant la formation, des exercices individuels et collectifs sont proposés pour évaluer et valider les acquis du stagiaire. La feuille d'émargement signée par demi-journée ainsi que l'évaluation des acquis sont adressées avec la facture.