Le commerce : approche commerciale pour les non commerciaux

Commercial / Vente

Référence de la formation : **C301**
Villes : **Strasbourg**, **Mulhouse**

En présentiel ou à distance

Accessible

Durée : **3 jours (21 heures)**
Tarif Inter : **1 470 € net**

Tarif intra sur demande

Mise à jour le 4 décembre 2025

Objectifs de la formation

- Maitriser les fondamentaux pour améliorer sa relation client
- Connaitre les différentes approches commerciales
- Prendre de l’assurance dans les comportements relationnels
- Avoir la bonne attitude pour éviter les conflits et rassurer

A qui s’adresse la formation ?

Public

Toute personne travaillant dans des services techniques ou administratifs et amenée à être en contact avec la clientèle

Pré-requis

Aucun

Les points forts de la formation

Formation animée par un professionnel de la vente et de la relation commerciale

Formation en petits groupes

Programme de la formation

1. Les principes fondamentaux d'une attitude commerciale

- Connaitre les différents types de compétences dans une attitude commerciale
- Comprendre et détecter les besoins du client
- Instaurer un climat de confiance
- Maitriser les techniques de vente
- Savoir prendre un rendez-vous téléphonique
- Suivre commercialement en interne

2. Les styles relationnels et de communication

- Communiquer efficacement et s'organiser (interne et externe)
- Parler dans une bonne attitude commerciale

3. Les conflits dans une relation commerciale

- Gérer et résoudre les conflits
- Avoir une attitude adaptée

4. Les arguments pour convaincre

- Argumenter en faisant mouche
- Traiter les objections comme appui à l'argumentation
- Défendre son prix
- Savoir conclure un entretien

Modalités de la formation

Modalités pédagogiques

Apports didactiques, exemples et échanges

Diagnostic permettant de connaitre son style de relationnel

Simulation et jeux de rôles

Organisation

Formation à distance ou en présentiel

Évaluation des connaissances

L’intervenant vérifie régulièrement au cours de la formation le degré d’atteinte des objectifs pédagogiques à travers des exercices d’application, des simulations ou des études de cas

Validation de la formation

ATTESTATION D’EVALUATION DES ACQUIS

ATTESTATION DE SUIVI DE FORMATION

Chiffres clés

93 %
de recommandation en 2024

90.5 %
de satisfaction en 2024

7266
nombre de stagiaires en 2024