

# 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 23 janvier 2026

## Objectifs de la formation

- Maîtriser les fondamentaux pour améliorer sa relation client
- Connaître 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

- Connaître les différents types de compétences dans une attitude commerciale
- Comprendre et détecter les besoins du client
- Instaurer un climat de confiance
- Maîtriser 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 connaître 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

### Validation de la formation

ATTESTATION D'EVALUATION DES ACQUIS

formation le degré d'atteinte des objectifs  
pédagogiques à travers des exercices d'application, des  
simulations ou des études de cas

ATTESTATION DE SUIVI DE FORMATION

## Chiffres clés

**93 %**

de recommandation en 2024

**90.5 %**

de satisfaction en 2024

**7266**

nombre de stagiaires en 2024