



CATALOGUE

FORMATIONS COMMERCIALES

ACCUEIL ET LA DECOUVERTE DU PROJET CLIENT

Objectifs pédagogiques :

- Maîtriser les fondamentaux d'un accueil efficace.
 - Maîtriser les techniques de questionnement et d'écoute active.
- Qualifier les besoins et proposer une offre adaptée.

Objectifs opérationnels :

- Optimiser la relation client, accroître les performances commerciales et favoriser la fidélisation en adoptant une approche structurée de l'accueil et de la découverte des besoins.

Public : vendeurs

Pré-requis : Aucun

Modalités de Formation : Présentiel

Validation de la formation : Attestation Formation

Contenu de la formation :

Assurer un accueil professionnel et engageant

- Accueillir chaque client avec une posture adaptée et un langage approprié.
- Créer un climat de confiance dès les premiers instants.
- Gérer l'attente et l'orientation du client de manière efficace.

Comprendre l'importance de la découverte des besoins.

- Expliquer l'impact d'une découverte efficace sur la satisfaction client et la rentabilité.
 - Identifier les attentes explicites et implicites des clients en fonction de leur profil (artisan, entreprise, particulier).

Maîtriser les techniques de questionnement et d'écoute active.

- Poser des questions ouvertes et fermées pour obtenir des informations précises.
- Utiliser la reformulation pour valider et affiner la compréhension des besoins.
- Détecter les signaux d'achat et les opportunités commerciales.

Qualifier les besoins et proposer une offre adaptée.

- Utiliser les informations recueillies pour construire une offre personnalisée répondant aux besoins du client.
- Adapter son argumentaire en fonction des attentes et des contraintes du client.
- Faire passer une émotion positive et savoir utiliser un vocabulaire sensoriel riche.

**Outils et moyens pédagogiques :**

Alternance entre apports théoriques et mises situation, travaux en sous-groupes, jeux de rôles, vidéo repère des bonnes pratiques de vente.

Evaluation des acquis :

- L'évaluation des acquis sera faite par l'animateur lors des exercices et mise en situation.
- Qcm

Intervenant : Sylvie Salmon

Nombre minimum de participants : 5

Nombre maximum de participants : 10

Durée : 1 jour – 7 heures

Date : à convenir avec le client

Lieu : A convenir selon inscription

Cout : 1100 € HT(hors frais de déplacement)

Accessibilité aux personnes handicapées : Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Si vous êtes tel est votre cas et que vous souhaitez suivre cette formation, vous pouvez contacter notre référente handicap (Sylvie Salmon– 06 19 19 36 13 –evolearning@orange.fr). Les possibilités d'aménagement de la formation pour en faciliter le suivi seront étudiées.

Indicateurs de résultats – janvier 2026

Note moyenne de satisfaction : 9,45/10

Taux de satisfaction : 94,5 % (résultats cumulés basés sur 12 participants)

Contacts inscription : evolearning@orange.fr

Modalités et délais d'accès : inscription après analyse du besoin et validation de la proposition commerciale. Toute demande fait l'objet d'une réponse sous 72 heures. La date de formation est définie avec le client en fonction de ses besoins et de nos disponibilités.

DEFENSE DE LA MARGE

Objectifs pédagogiques :

- Identifier les leviers permettant de défendre le prix par la valeur ajoutée.
- Calculer la marge et mesurer l'impact d'une remise sur la rentabilité.
- Appliquer des techniques de négociation permettant de préserver la marge.
- Traiter les objections liées au prix en construisant une réponse adaptée.

Objectifs opérationnels :

- À l'issue de la formation, le participant sera capable de défendre son prix et de conduire une négociation commerciale en préservant la marge.

Public : vendeurs, ATC

Pré-requis : Aucun

Modalités de Formation : Présentiel

Validation de la formation : Attestation Formation

Contenu de la formation :

Maîtriser les stratégies de vente axées sur la valeur ajoutée pour justifier les prix et convaincre les clients.

- Savoir découvrir les besoins spécifiques des clients : quels sont leurs objectifs ?
- Savoir identifier les caractéristiques et les avantages uniques de vos produits, qui apportent une réelle valeur ajoutée au client.
- Savoir démontrer en quoi votre offre se distingue par ses caractéristiques uniques et ses avantages exclusifs pour le client.
- Savoir proposer des produits complémentaires.

Calculs de marge et impact sur la rentabilité

- Formules de calcul de la marge brute et nette.
- Impact des remises et des conditions commerciales.
- Exercices pratiques de calculs de marge.

Techniques de négociation pour préserver la marge

- Techniques pour éviter les baisses de prix.
- Argumentation commerciale basée sur la valeur
- Savoir identifier les caractéristiques et les avantages unique de vos produits qui apportent une réelle valeur ajoutée au client.
- Savoir ne pas baisser immédiatement le prix lors de la négociation
- Savoir rechercher des alternatives pour satisfaire le client tout en préservant la marge.
- Savoir résister à la pression et proposer des compromis.
- Jeux de rôle sur la défense de la marge en négociation.
- **La gestion des objections liées au prix**

- Savoir anticiper les objections.
- Comprendre les motivations derrière les objections liées au prix.
- Identifier les différents types d'objections : réelles, tactiques, psychologiques.
- Poser les bonnes questions pour comprendre le besoin.
- Savoir préparer les réponses aux objections et développer des arguments persuasifs pour les surmonter.

Outils et moyens pédagogiques :

Alternance entre apports théoriques et mises situation, travaux en sous-groupes, jeux de rôles, vidéo repère des bonnes pratiques de vente.

Exercices pratiques de calculs de marge.

Évaluation des acquis :

- Évaluation formative par l'intervenant lors des exercices de calcul de marge.
- Évaluation des compétences lors des mises en situation et jeux de rôle de négociation.
- QCM de validation des connaissances en fin de formation.

Intervenant : Sylvie Salmon

Nombre minimum de participants : 5

Nombre maximum de participants : 10

Durée : 1 jour 7 heures

Date : 1 jour à convenir avec le client

Lieu : A convenir selon inscription

Cout : 1100 € HT (hors frais de déplacement)

Accessibilité aux personnes handicapées : Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Si vous souhaitez suivre cette formation et avez besoin d'un aménagement, vous pouvez contacter notre référente handicap : Sylvie Salmon – 06 19 19 36 13 – evolearning@orange.fr. Les possibilités d'aménagement permettant de faciliter le suivi de la formation seront étudiées avec vous.

Indicateurs de résultats – janvier à mars 2026

Note moyenne de satisfaction : 9,73/10

Taux de satisfaction : 97,3 % (Résultats cumulés basés sur 15 participants)

Contacts inscription : evolearning@orange.fr

Modalités et délais d'accès : inscription après analyse du besoin et validation de la proposition commerciale. Toute demande fait l'objet d'une réponse sous 72 heures. La date de formation est définie avec le client en fonction de ses besoins et de nos disponibilités.

LA RELANCE DE DEVIS

Objectif pédagogique :

- Maîtriser les techniques de relance permettant d'optimiser le taux de transformation des devis en commandes.
- Maîtriser les techniques de communication et de persuasion.
- Adopter une posture commerciale proactive et structurée.
- Être capable de gérer les objections des clients et de formuler des réponses adaptées.

Objectif opérationnel : Développer le taux de transformation des devis en commandes

Public : Vendeurs, ATC

Niveau : Perfectionnement

Pré-requis : Avoir déjà réalisé des devis

Modalités de Formation : Présentiel

Validation de la formation : Attestation de formation

Contenu de la formation :

Stratégie et préparation de la relance.

- L'importance de la relance devis dans le processus de vente.
- Analyser le devis avant la relance : montant, produits, historique du client.

Techniques d'approche et d'accroche.

- Adapter son discours en fonction du contexte et du client.
- Personnaliser son approche en fonction du profil client.
- Valoriser l'offre et rappeler les bénéfices client.

Techniques de communication pour une relance percutante.

- Savoir capter l'attention en quelques secondes.
- Structurer son appel pour inciter à la décision.

Traitement des objections et négociation.

- Identifier et analyser les objections courantes.
- Techniques de réponse pour lever les blocages et rassurer le client.
- Savoir préparer les objections et développer des réponses persuasives pour les surmonter
- Lever les freins et faciliter la prise de décision.

Outils et moyens pédagogiques

Apports théoriques et interactifs. Mises en situation et jeux de rôle.

Exercices pratiques avec relance de devis réels au téléphone (enregistrements et débriefings). Les stagiaires sont invités à venir avec leurs propres devis à relancer afin d'effectuer cette mise en situation.

**Évaluation des acquis :**

- Évaluation formative par l'intervenant lors des exercices et mises en situation.
- Évaluation de la capacité à conduire une relance de devis lors des simulations téléphoniques.
- QCM de validation des connaissances en fin de formation.

Durée : 1 jour 7 heures

Date : A convenir avec le client

Intervenant ; Sylvie SALMON

Lieu : A convenir selon inscription

Nombre minimum de participants : 1

Nombre maximum de participants : 10

Cout : 1100 € HT (hors frais de déplacement)

Accessibilité aux personnes handicapées : Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Si vous souhaitez suivre cette formation et avez besoin d'un aménagement, vous pouvez contacter notre référente handicap : Sylvie Salmon – 06 19 19 36 13 – evolearning@orange.fr. Les possibilités d'aménagement permettant de faciliter le suivi de la formation seront étudiées avec vous.

Indicateurs de résultats – janvier 2026

Note moyenne de satisfaction : 9,29/10

Taux de satisfaction : 92,9 % (résultats cumulés basés sur 16 participants)

Contacts inscription : evolearning@orange.fr

Modalités et délais d'accès : inscription après analyse du besoin et validation de la proposition commerciale. Toute demande fait l'objet d'une réponse sous 72 heures. La date de formation est définie avec le client en fonction de ses besoins et de nos disponibilités.