Savoir vendre : les fondamentaux

Non-certifiante | Formation continue

Réf. : 1603496F — Mise à jour : 10 février 2026

Organisme responsable : **SMART ET COM FORMATIONS**

Présentation de la formation

Objectifs

- Maîtriser les fondamentaux de la vente en face-à-face
- Acquérir une méthode de vente performante pour être rapidement opérationnel
- Développer son efficacité dans la découverte du client, le questionnement, l'argumentation, la réponse aux objections et la conclusion

Programme

Appréhender la vente et ses enjeux

- Dans la peau de l'acheteur
- Identifier les motivations et les freins à l'acte d'achat
- Appréhender la notion de besoin
- Prendre conscience du rôle clé du vendeur
- Partage d'expériences : les participants échangent sur ce qu'ils attendent d'un vendeur
- La fonction commerciale : son rôle, ses facteurs clés de performance
- Identifier le rôle et la fonction du commercial dans l'entreprise
- Déterminer les qualités principales d'un bon vendeur

Maîtriser les méthodes et outils pour améliorer son efficacité commerciale

- Marquer des points dès le premier contact
- Afficher politesse, disponibilité et sourire
- Comprendre les différences de point de vue et éviter les malentendus
- Jouer sur les registres de la communication verbale et non verbale
- Pratiquer l'écoute active et le questionnement pour une meilleure découverte des besoins
- Partage d'expériences : identification des conditions d'un accueil client agréable
- Mise en situation : élaboration de fiches préparatoires aux questionnements

Structurer et adapter ses arguments pour convaincre

- Connaître parfaitement son produit/service, son marché et ses cibles
- Comprendre le besoin et les attentes de son interlocuteur
- Identifier, analyser et exploiter ses motivations
- Déployer un argumentaire de vente efficace : méthode APB
- Adapter son argumentaire en fonction du profil et des motivations du client : le SONCAS
- Mise en situation : construction d'un argumentaire de vente et mise en application sous forme de jeux de rôles

Maîtriser les techniques de négociation : conduire une négociation et la conclure

- Identifier ses objectifs et fixer ses marges de négociation
- Défendre ses marges
- Obtenir une contrepartie à toute concession

- Négocier autour d'un prix
- Acheminer la négociation vers sa conclusion
- Jeu de rôles : les participants mènent une négociation

Fidélisation et vente globale

- Identifier les facteurs clés de la fidélisation : une réponse réelle au besoin, un service efficace et fluide
- Garder le contact et entretenir la relation client
- Exploiter le potentiel de chaque client

Optimiser son efficacité personnelle

- Identifier et suivre ses priorités
- Savoir faire le point et se remettre en cause
- Exercice d'application : identification de ses points forts et de ses points de progrès

Certifications préparées et métiers visés

Niveau d'entrée

Aucun prérequis

Dates et lieux de formation

N° session	Modalité	Lieu	Du	Au
2210201S	Présentiel	Saint-Jean-la-Poterie	10/02/2026	31/12/2026

Source : GREF Bretagne #1603496F