Vente et Relation client

Non-certifiante | Formation continue

Réf. : 26207589F — Mise à jour : 21 mai 2026

Organisme responsable : **STRAFORMATION**

Présentation de la formation

Objectifs

- Incorporer les besoins du client à sa démarche commerciale ;
- Développer des méthodes de vente complètes et concrètes afin de parfaire ses entretiens ;
- Assimiler les sept habitudes indispensables pour réussir une vente ;
- Gagner en confiance et en aisance à tous les moments de l'entretien ;
- Conclure positivement en répondant aux objections ;
- Mettre en place les bonnes bases pour une relation durable avec le client.

Programme

Cibler les besoins du client afin d'établir sa démarche commerciale

- Connaître le processus d'achat ;
- Connaître ses priorités ;
- Connaître la plus value qu'apporte le commercial ;
- Les différentes phases du processus de ventes ;
- Cerner son propre style de vendeur et développer ses qualités naturelles.

Faire le tri entre les bons et mauvais prospects/clients en vue d'un rendez-vous de qualité

- Classer ses priorités de commercial ;
- Trouver le bon objectif pour la bonne situation de vente ;
- Les objectifs fixés doivent être atteignables et ambitieux ;
- Se préparer pour le face-à-face (ressources matérielles, humaines et temporelles).

Obtenir un rendez-vous

- Franchir les barrages et obtenir le rendez-vous ;
- Travailler son image vocale, le premier contact doit être motivant et positif ;
- Contourner le refus ;
- La loi des 4 x 20 ;
- Donner confiance avec une présentation organisée ;
- Travailler son accroche pour intéresser son interlocuteur ;
- Susciter l'envie au prospect de s'exprimer.

Faire du sur-mesure en connaissant les besoins du client

- Diagnostic complet des besoins du client ;
- Cerner les motivations et les freins réels ;
- Avoir une posture d'écoute active et sincère ;
- Préparer et poser les bonnes questions ;
- Mieux écouter (prise de notes, reformulation et silence).

Prouver les atouts de l’offre pour augmenter les chances de vente

- Argumenter au bon moment ;
- Préparer, affûter et énoncer ses arguments de manière efficace ;
- Se focaliser sur les motivations pour remporter la vente ;
- Savoir présenter son tarif ;
- Développer sa repartie en contournant les objections ;
- Verrouiller les accords avec le client.

Conclusion de la vente

- Connaître le moment idéal pour conclure ;
- Provoquer le comportement d’achat du client, et rebondir en cas d’échec ;
- S’engager mutuellement et verrouiller la suite.

Fidélisation du client

- Transformer les engagements en programme d’action et d’échéances ;
- Suivre l’activité avec des outils de reporting et de compte rendu ;
- Rester dans la tête du client pour de nouvelles affaires à venir.

Certifications préparées et métiers visés

Niveau d'entrée	Niveau de sortie
Sans niveau spécifique	**Sans niveau spécifique**

Métiers associés

D1402 — Relation commerciale grands comptes et entreprises
D1406 — Management en force de vente
M1707 — Stratégie commerciale

Dates et lieux de formation

N° session	Modalité	Lieu	Du	Au
2286994S	Mixte	Rennes	02/05/2026	31/07/2027

Source : GREF Bretagne #26207589F