

# Conseiller et vendre



## 1. RÉSUMÉ DE LA FORMATION :

Cette formation a pour but de développer les compétences des participants en conseil client et techniques de vente. Elle permet de maîtriser les étapes de la relation client, d'identifier les besoins des clients et de proposer des solutions adaptées tout en optimisant les performances commerciales. L'objectif est d'allier techniques de persuasion et relation de confiance pour fidéliser la clientèle.

## 2. OBJECTIFS DE LA FORMATION :

- Comprendre les fondamentaux de la relation client.
- Identifier les besoins explicites et implicites des clients.
- Maîtriser les techniques de vente efficaces et adaptées.
- Gérer les objections et conclure une vente avec succès.
- Développer une relation client durable et fidéliser.

## 3. PUBLIC VISÉ :

- Commerciaux, conseillers de vente, ou toute personne en contact avec la clientèle.
- Entrepreneurs souhaitant améliorer leurs compétences en vente.
- Toute personne en reconversion professionnelle vers un métier commercial.

## 4. MODALITÉS D'INSCRIPTION :

- Inscription auprès de **D Conseils & Formations** par téléphone ou email.
- Aucun prérequis nécessaire, la formation est accessible à tous.
- Nombre limité à 12 participants par session pour un accompagnement personnalisé.

## 5. PROGRAMME DÉTAILLÉ DE LA FORMATION :

*Module 1 : Les bases de la relation client (1 jour)*

- Comprendre les attentes et besoins des clients.
- Les attitudes clés du conseiller : écoute active, empathie, posture professionnelle.
- Les étapes d'un entretien commercial réussi.

*Module 2 : Techniques de questionnement et découverte des besoins (1 jour)*

- Maîtriser les questions ouvertes et fermées.
- Identifier les motivations d'achat et leviers de décision.
- Adapter son discours en fonction du profil client.

*Module 3 : Techniques de vente et argumentation (2 jours)*

- Structurer un argumentaire commercial convaincant.
- Mettre en avant les bénéfices des produits ou services.
- Utiliser des techniques de persuasion et des outils de communication visuelle.

*Module 4 : Gérer les objections et conclure une vente (1 jour)*

- Identifier et désamorcer les objections courantes.
- Techniques pour transformer une objection en opportunité.
- Savoir conclure une vente en douceur.

*Module 5 : Fidélisation et relation client durable (1 jour)*

- Suivi client après la vente.
- Gestion des réclamations pour maintenir la satisfaction.
- Construire une stratégie de fidélisation efficace.

## **6. MODALITÉS PÉDAGOGIQUES :**

- Formation interactive avec jeux de rôle et mises en situation réelles.
- Études de cas concrets et simulation d'entretiens clients.
- Supports pédagogiques : fiches techniques, vidéos, et modèles d'argumentaire.
- Feedback individualisé et suivi par un formateur expert en techniques de vente.

## **7. MODALITÉS D'ÉVALUATION :**

- Évaluations pratiques à chaque fin de module (mises en situation).
- Simulation complète de conseil et de vente pour valider les acquis.
- Attestation de réussite délivrée à la fin de la formation.

## **8. DÉBOUCHÉS PROFESSIONNELS :**

Cette formation ouvre la voie à des postes variés dans le domaine commercial, tels que :

- Conseiller de vente ou commercial sédentaire.
- Responsable des ventes ou chargé de clientèle.
- Vendeur en magasin ou conseiller spécialisé.
- Freelance ou entrepreneur dans un secteur commercial.

## 9. CONTACT :

Pour toute information ou inscription, contactez **D Conseils & Formations** :

- Téléphone : 07 89 20 85 58
- Email : [contact@d-conseils-formations.fr](mailto:contact@d-conseils-formations.fr)
- Adresse : 74 Boulevard Victor Hugo, 78130 Les Mureaux