

COMMERCIAL

COMMERCIAL POUR NON-COMMERCEAUX

Développer ses réflexes de vente et transformer chaque contact client en opportunité

2 jours / 14h 1 690 € HT / pers. — TVA non applicable, art. L.6351-6 du Code du travail

DURÉE	TARIF	RÉFÉRENCE	FORMAT
2 jours / 14h	1 690 € HT / pers.	KI-COM-NC-001	Présentiel / Distanciel
Effectif : 6 à 12 participants Délai d'accès : 15 à 30 jours selon disponibilité			

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- ▶ Déconstruire les fausses croyances sur la vente et endosser une posture commerciale authentique et assumée.
- ▶ Préparer et structurer un entretien client avec méthode, de la prise de contact jusqu'à la conclusion.
- ▶ Pratiquer une écoute active qui détecte les besoins réels — y compris ceux que le client n'exprime pas.
- ▶ Construire une argumentation centrée sur les bénéfices concrets pour le client, pas sur les caractéristiques du produit.
- ▶ Accueillir et retourner les objections pour en faire des leviers de conviction plutôt que des obstacles.
- ▶ Conclure naturellement un entretien sans pression ni artifice — en créant un engagement sincère.
- ▶ Instaurer une relation de confiance durable qui transforme un acheteur ponctuel en partenaire fidèle.

PUBLIC VISÉ & PRÉREQUIS

Public : Techniciens et experts métier amenés à conseiller directement les clients ; Assistants commerciaux et collaborateurs administratifs en contact avec la clientèle ; Chargés de clientèle souhaitant renforcer leur impact en entretien ; Tout salarié qui reçoit, traite ou oriente des demandes clients — en face à face ou par téléphone ; Managers souhaitant développer la culture client dans leurs équipes

Prérequis : Aucune expérience commerciale préalable requise — c'est précisément l'objet de la formation ; Être en contact régulier avec des clients ou des prospects, en interne ou en externe ; Venir avec une situation client récente et concrète — elle sera au cœur des mises en pratique

PROGRAMME DÉTAILLÉ**JOUR 1 — Comprendre la vente, se positionner et ouvrir le dialogue (7h)**

- ▶ Vendre sans se trahir : déconstruire les idées reçues sur le commercial
- ▶ Maîtriser les 5 étapes d'une vente réussie : de la poignée de main à la signature
- ▶ Écouter vraiment : l'art de découvrir ce que le client ne dit pas encore

JOUR 2 — Convaincre, conclure et fidéliser sur la durée (7h)

- ▶ Construire un argumentaire qui parle au client — pas à l'ingénieur
- ▶ Transformer les objections en tremplin — pas en mur
- ▶ Conclure, fidéliser et construire une relation qui dure

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- ▶ Questionnaire de positionnement en amont (recueil des besoins)
- ▶ Exercices pratiques et mises en situation tout au long de la formation
- ▶ QCM + cas pratique en fin de formation
- ▶ Attestation individuelle de formation
- ▶ Évaluation à froid à 3 mois (questionnaire de transfert)

ACCESSIBILITÉ & HANDICAP

KAP INNOV'5.0 s'engage à rendre ses formations accessibles à toutes et tous. Toute situation de handicap est prise en compte en amont. Référente handicap : Catherine OLINY — contact@kapinnovnew.com (délai de prévenance : 15 jours avant le démarrage).

FINANCEMENT

Cette formation peut être prise en charge via les dispositifs suivants :

- ▶ CPF
- ▶ OPCO
- ▶ Plan de développement des compétences
- ▶ Autofinancement

Notre équipe vous accompagne dans le montage de votre dossier de financement.