RELATION CLIENT

Commercial pour non-commerciaux : détecter les besoins, argumenter et conclure

Un technicien en intervention, un consultant en mission ou un chargé d'accueil est souvent le premier à entendre un besoin nouveau chez le client. Faute de méthode, l'information se perd, la demande est traitée comme une simple question, ou la proposition est faite au mauvais moment. Beaucoup redoutent aussi de paraître intéressés et évitent le sujet du prix. Deux jours pour apprendre à écouter activement, poser les bonnes questions et proposer sans forcer. Chaque participant travaille sur ses situations clients réelles et repart avec une trame d'entretien et une liste de signaux à détecter dans son quotidien.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
2 jours — 14 h	**Présentiel ou à distance**	**À partir de 1 528 € HT**	**11 jours ouvrés après validation du financement.**

Mon Pôle Formation est un organisme certifié Qualiopi. La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : **ACTIONS DE FORMATION** — certificat n° 76 31 02622 31 (SGS ICS)

01 Public visé et prérequis

PUBLIC VISÉ
Techniciens consultants assistants chargés de clientèle et tout collaborateur en contact avec des clients sans mission commerciale formelle.

PRÉREQUIS
Aucun prérequis

POSITIONNEMENT À L'ENTRÉE
Analyse du besoin et test de positionnement. Vos réponses sont partagées avec votre formateur afin d'adapter la formation à votre niveau et votre contexte professionnel.

02 Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Repérer les signaux d'un besoin client au cours d'un échange ordinaire
- Conduire un entretien de découverte avec des questions ouvertes
- Formuler une proposition en partant des bénéfices pour le client
- Traiter les objections courantes sans se justifier
- Transmettre une opportunité à l'équipe commerciale avec les bonnes informations

03 Programme détaillé

M1 Écoute et détection du besoin

- Entendre ce que le client dit sans le demander
- Repérer les signaux dans une conversation technique
- Distinguer une demande exprimée d'un besoin réel
- Pratiquer la reformulation pour vérifier sa compréhension
- Noter et qualifier une information utile
- Atelier : Analyse d'échanges clients apportés par les participants et repérage des opportunités non traitées.

M2 Entretien de découverte

- Poser des questions sans interroger
- Structurer un entretien en quelques questions clés
- Faire préciser le contexte et les enjeux
- Identifier le décideur et le circuit de décision
- Conclure l'échange par une étape suivante
- Mise en situation : Entretien de découverte joué en binôme sur un cas client apporté par un participant.

M3 Argumentation et proposition

- Parler bénéfice plutôt que solution
- Traduire une caractéristique technique en bénéfice concret
- Adapter son argumentaire à l'interlocuteur
- Présenter un prix sans s'excuser
- Répondre aux objections fréquentes
- Cas pratique : Construction et présentation d'un argumentaire sur une offre de l'entreprise face à un client hésitant.

M4 Suivi et relais commercial

- Ne pas laisser une opportunité se perdre
- Formaliser l'information à transmettre
- Organiser le relais avec l'équipe commerciale
- Assurer une relance simple et non insistante
- Entretenir la relation après la vente
- À retenir : Une opportunité détectée et non transmise a le même effet qu'une opportunité manquée.

04 Modalités pédagogiques, méthodes et moyens

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES
Présentiel ou à distance

LIEU / FORMAT
Dans vos locaux — jusqu'à 10 collaborateurs, Paris — Présentiel, À distance — Classe virtuelle

MÉTHODES MOBILISÉES
• Apports théoriques, ateliers et cas pratiques. Support de cours numérique et fiches méthodes fournis.

ENCADREMENT
Formateurs qualifiés et expérimentés, experts de leur domaine, sélectionnés par Mon Pôle Formation.

05 Modalités d'évaluation et de suivi

ÉVALUATION DES ACQUIS
• QCM et mises en situation. Évaluation des acquis en début et en fin de parcours, évaluation à chaud et à froid à 60 jours.

SUIVI DE L'EXÉCUTION
• Émargement des participants
• Certificat de réalisation remis à l'issue de la formation

SANCTION DE LA FORMATION
Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

06 Type de reconnaissance

Formation non certifiante — Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

07 Modalités d'accès, financement et tarifs

MODALITÉS D'INSCRIPTION
Inscription en ligne, par téléphone, par devis ou via votre OPCO.

DÉLAI D'ACCÈS
11 jours ouvrés après validation du financement.

FINANCEMENTS POSSIBLES
- OPCO et plan de développement des compétences
- FAF et CFP
- France Travail
- Paiement jusqu'à 6 fois sans frais

DATES / SESSIONS
Entrées permanentes

FORMULE	DÉTAIL	TARIF
Inter-entreprises	-10 % dès 2 participants, -15 % dès 3, -20 % à partir de 4 inscrits sur la même session.	**À partir de 1 528 € HT**

Prix nets — exonération de TVA, article 261-4-4° du CGI.

08 Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Accessible aux personnes en situation de handicap. Contactez notre référent handicap pour construire une solution adaptée : contact@monpoleformation.fr

RÉFÉRENT HANDICAP
Tiffany LESTROUBAC

CONTACT
contact@monpoleformation.fr

09 Indicateurs de résultats

INDICATEUR	RÉSULTAT	MODALITÉS DE CALCUL
Taux de satisfaction	**N/A**	Moyenne des notes de satisfaction des stagiaires sur les 12 derniers mois
Taux d'abandon	**N/A**	Calculé sur les 12 derniers mois

Résultats arrêtés au 29/09/2026. N/A : donnée non disponible ou effectif insuffisant sur la période.

10 Contacts

INSCRIPTIONS ET INFORMATIONS
contact@monpoleformation.fr
01 87 66 57 66

ADRESSE
10a rue du Maréchal de Lattre de Tassigny, 76420 Bihorel

RÉCLAMATIONS
Par e-mail : contact@monpoleformation.fr