COMMERCIAL - VENTES

Conclusion de la vente : repérer les signaux, lever les freins et engager le client

Beaucoup d'affaires perdues n'ont jamais été refusées. Le commercial présente relance puis attend un signe qui ne vient pas. Le client de son côté n'a jamais été mis en situation de décider et repousse l'échéance sans fermer la porte. Ces 14 heures de formation portent sur la phase de conclusion de l'entretien de vente. Les participants apprennent à repérer les signaux d'achat à traiter les dernières objections et à formuler une demande d'engagement claire. Ils travaillent aussi les suites à donner à un refus et la sécurisation de la commande obtenue.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
2 jours — 14 h	**Présentiel ou à distance**	**À partir de 1 490 € 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
Commerciaux terrain vendeurs sédentaires technico-commerciaux et toute personne chargée de conclure des ventes.

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 verbaux et non verbaux annonçant une décision possible
- Vérifier que les conditions de la décision sont réunies avant de conclure
- Traiter une objection de dernière minute sans rouvrir toute la négociation
- Formuler une demande d'engagement adaptée à la situation du client
- Sécuriser la commande obtenue et préparer la suite de la relation

03 Programme détaillé

M1 Conditions d'une conclusion

- Ce qui doit être acquis avant de conclure
- Points de validation à obtenir au fil de l'entretien
- Identification du décideur réel et de son pouvoir d'engagement
- Vérification du budget et de l'échéance du projet
- Repérage des affaires qui ne se concluront pas
- À retenir : Une conclusion se prépare tout au long de l'entretien et non dans ses dernières minutes.

M2 Signaux et moment de conclure

- Lire le client et choisir l'instant
- Signaux verbaux annonçant une décision proche
- Changements d'attitude et questions de projection
- Réponse aux demandes de détail tardives
- Erreurs qui repoussent la décision du client
- Atelier : Les participants repèrent les signaux dans des séquences d'entretien jouées devant le groupe.

M3 Formuler la demande d'engagement

- Passer de la présentation à la décision
- Formulations directes et formulations par alternative
- Récapitulatif d'accord et validation point par point
- Traitement d'une objection de dernière minute
- Gestion du silence après la demande
- Mise en situation : Chaque participant conclut un entretien face à un client qui hésite sans motif exprimé.

M4 Après la décision

- Sécuriser l'accord et traiter le refus
- Confirmation écrite et étapes administratives
- Prévention du retour en arrière du client
- Analyse d'un refus et conditions d'une relance
- Réactivation des affaires laissées en sommeil
- Cas pratique : Les participants construisent le plan de relance d'une affaire restée sans réponse depuis plusieurs semaines.

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 1 490 € 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