COMMERCIAL - VENTES

Métier commercial : organiser sa prospection, mener la vente et fidéliser

Prendre un poste commercial sans formation au métier expose à des réflexes coûteux. On parle au lieu d'écouter. On cède sur le prix à la première objection. On oublie de relancer une affaire en sommeil. Le portefeuille confié s'érode faute de méthode et le chiffre finit par dépendre de la seule bonne volonté. Cinquante-six heures pour acquérir le cycle complet de la vente sur un portefeuille confié. Le programme se distingue d'un parcours de développement commercial orienté vers l'ouverture de marchés car il traite ici l'organisation du secteur la découverte la négociation et la fidélisation des clients existants.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
8 jours — 56 h	**Présentiel ou à distance**	**À partir de 3 990 € 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 débutants ainsi que techniciens et assistants évoluant vers une fonction de vente et personnes en reconversion professionnelle.

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 :

- Organiser son activité et son secteur selon le potentiel des clients
- Préparer et obtenir des rendez-vous qualifiés
- Conduire un entretien de vente depuis la découverte jusqu'à la conclusion
- Argumenter en valeur et traiter les objections courantes
- Défendre son prix et ses conditions commerciales
- Fidéliser son portefeuille et développer les ventes additionnelles

03 Programme détaillé

M1 Organisation de l'activité commerciale
- Donner du temps aux bons clients
- Analyse du portefeuille et du potentiel par client
- Découpage du secteur et plan de tournée
- Rythme d'activité et gestion des priorités
- Utilisation de l'outil de gestion de la relation client
- Préparation des visites et des dossiers
- Atelier : Construction d'un plan de tournée hebdomadaire à partir d'un portefeuille fourni.

M2 Prise de contact et découverte
- Écouter avant de proposer
- Prise de rendez-vous par téléphone
- Ouverture de l'entretien et instauration de la confiance
- Techniques de questionnement et reformulation
- Identification des besoins explicites et implicites
- Validation des priorités du client
- Mise en situation : Entretien de découverte joué puis analysé sur la part de parole de chacun.

M3 Argumentation et traitement des objections
- Relier l'offre au besoin exprimé
- Construction d'un argumentaire à partir des besoins recueillis
- Preuves démonstrations et références clients
- Typologie des objections et méthodes de réponse
- Objection sur le prix et objection sur la concurrence
- Reprise de l'argumentation après une objection
- Cas pratique : Construction et présentation de l'argumentaire de l'offre du participant.

M4 Négociation et conclusion
- Conclure sans brader
- Préparation des marges de manœuvre et des contreparties
- Défense du prix et des conditions commerciales
- Signaux d'achat et techniques de conclusion
- Formalisation de l'accord et de la commande
- Analyse des affaires non conclues
- Mise en situation : Négociation finale face à un client qui exige une remise pour signer.

M5 Suivi et fidélisation
- Faire durer la relation
- Suivi de la commande et gestion des aléas
- Traitement des réclamations
- Ventes additionnelles et montée en gamme
- Rythme de contact selon le type de client
- Bilan d'activité et plan de progrès
- Cas pratique : Traitement d'une réclamation client puis proposition d'un plan de reconquête.

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 3 990 € 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