RELATION CLIENT

Techniques de vente : découvrir le besoin, argumenter et conclure l'entretien

Beaucoup de vendeurs présentent leur offre trop tôt : ils déroulent des arguments avant d'avoir compris ce que le client cherche réellement. L'entretien s'enlise, le prix devient le seul sujet de discussion et la décision est reportée. Cette difficulté touche autant les commerciaux débutants que les techniciens amenés à vendre. Ces deux jours installent une méthode d'entretien complète : préparation, prise de contact, découverte structurée, argumentation reliée aux besoins exprimés, traitement des objections et conclusion. Les participants s'entraînent sur leurs propres offres et repartent avec une trame d'entretien qu'ils ont construite et testée.

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
Commerciaux débutants, vendeurs sédentaires, techniciens et chargés de clientèle amenés à conduire des entretiens de vente.

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 :

- Préparer un entretien de vente à partir d'informations vérifiées sur le client
- Conduire une découverte structurée pour faire exprimer besoins et enjeux
- Construire une argumentation reliée aux besoins que le client a formulés
- Traiter les objections courantes sans entrer dans le rapport de force
- Conclure l'entretien par un engagement clair et une prochaine étape fixée

03 Programme détaillé

M1 Préparation et prise de contact

- Entrer en relation sans dérouler son offre
- Recherche des informations utiles avant le rendez vous
- Définition de l'objectif de l'entretien et de la solution de repli
- Premiers instants et installation du climat de confiance
- Annonce du déroulé et accord du client sur le cadre
- Atelier : Chaque participant prépare une fiche de préparation sur un client réel qu'il doit rencontrer.

M2 Découverte des besoins
- Faire parler avant de proposer
- Questionnement ouvert et techniques de relance
- Distinction entre besoin exprimé besoin latent et enjeu
- Identification des critères de décision et des interlocuteurs
- Reformulation et validation des priorités du client
- Mise en situation : Les participants mènent une découverte complète sans prononcer le nom de leur produit.

M3 Argumentation et objections
- Relier chaque argument à un besoin entendu
- Construction des arguments à partir des besoins exprimés
- Présentation du prix et défense de la valeur
- Typologie des objections et réponses adaptées
- Attitude face à la comparaison avec un concurrent
- Cas pratique : Chaque participant construit trois arguments répondant à un besoin identifié en découverte.

M4 Conclusion et suivi
- Obtenir une décision plutôt qu'un report
- Repérage des signaux d'achat
- Techniques de conclusion et demande d'engagement
- Traitement du report de décision
- Compte rendu relance et préparation du contact suivant
- Mise en situation : Un entretien complet est joué de la prise de contact à la conclusion puis analysé par le groupe.

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 26/09/2026. 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