ESPACE FORMAPLUS
12 CHEMIN MAURICE FERREOL, 69120 VAULX-EN-VELIN
SIRET : 88463283700016 au RCS Lyon
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État

Programme de formation

« Développer ses techniques de vente et de négociation commerciale »

7 HEURES	PRÉSENTIEL	540 €
1 jour	Vaulx-en-Velin (69)	par participant

Modalités d'admission et de déroulement

Pour toutes nos formations, l'inscription se fait par courrier, par courriel ou par téléphone. La demande d'inscription est traitée dans un délai de deux jours ouvrés. Toute commande de formation fait l'objet d'une confirmation écrite et suppose que le client accepte le contenu du stage et les prérequis, dont il s'engage à avoir eu connaissance. La formation ne peut débuter qu'au terme des dix jours calendaires suivant la réception du bon de commande. Une convocation précisant la date, les horaires, l'adresse et les modalités d'accès est adressée à chaque participant avant la formation, accompagnée du livret d'accueil et du règlement intérieur.

Lieu de la formation

La formation se déroule en présentiel, dans les locaux d'ESPACE FORMAPLUS : 12 chemin Maurice Ferréol, 69120 Vaulx-en-Velin. Elle peut également être organisée en intra-entreprise, dans les locaux du client, sous réserve que ceux-ci répondent aux conditions matérielles décrites ci-dessous.

Public concerné

Commerciaux, technico-commerciaux, conseillers de vente, chargés de clientèle, dirigeants de TPE-PME, entrepreneurs et indépendants en charge de la vente, ainsi que toute personne en reconversion vers un métier commercial, souhaitant renforcer ses techniques de vente et mieux conduire ses négociations.

Prérequis d'accès à la formation

- Exercer ou préparer une activité comportant des entretiens de vente ou de négociation avec des clients.
- Maîtriser le français à l'oral et à l'écrit à un niveau permettant de conduire un échange commercial.

Le respect des prérequis est vérifié avant l'entrée en formation au moyen d'un questionnaire d'analyse du besoin et d'un test de positionnement.

Objectifs et compétences visées

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Préparer un entretien de vente : objectifs, informations sur le client et argumentaire.
- Conduire la découverte des besoins du client par le questionnement et l'écoute active.
- Construire et présenter un argumentaire orienté vers les bénéfices pour le client.
- Traiter les objections et présenter puis défendre son prix.
- Mener une négociation commerciale et conclure la vente en préservant la relation client.

Correspondance entre objectifs, contenus et évaluation

Objectif	Séquences du programme	Modalité d'évaluation
1. Préparer un entretien de vente	09h30 – 10h45 Préparer et ouvrir l'entretien de vente	Atelier de préparation, quiz ; simulation finale : phase de préparation et d'ouverture
2. Découvrir les besoins du client	11h00 – 12h15 Découvrir les besoins et argumenter	Étude de cas, quiz ; simulation finale : questionnement et écoute active
3. Argumenter sur les bénéfices client	11h00 – 12h15 Découvrir les besoins et argumenter	Atelier d'argumentaire ; simulation finale : présentation de l'argumentaire
4. Traiter les objections et défendre son prix	13h30 – 14h45 Traiter les objections et présenter son prix	Jeux de rôle observés avec grille ; simulation finale : objections et prix
5. Négocier, conclure et préserver la relation client	15h00 – 16h15 Négocier et conclure ; 16h15 – 16h30 Relation client après la vente	Simulations de négociation ; simulation finale : négociation et conclusion

ESPACE FORMAPLUS
12 CHEMIN MAURICE FERREOL, 69120 VAULX-EN-VELIN
SIRET : 88463283700016 au RCS Lyon
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État

Les questions du QCM et des questions écrites de l'évaluation finale sont réparties sur les cinq objectifs.

Type de reconnaissance de la formation

À l'issue de la formation, chaque participant reçoit un certificat de réalisation et une attestation de fin de formation précisant les objectifs, la nature, la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis.

Cette formation n'est pas certifiante : elle ne prépare à aucune certification enregistrée au Répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) ou au Répertoire spécifique (RS) et ne délivre ni diplôme, ni titre, ni certification.

Suite de parcours et poursuite d'études

Aucune poursuite d'études n'est proposée à l'issue de cette formation : elle ne donne accès à aucun diplôme ni cursus de formation supérieur. Les compétences acquises sont directement mobilisables dans l'activité professionnelle du participant.

Durée et organisation

7 heures de formation sur 1 jour, de 09h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00.

- Présentiel : 7 h (100 %)
- Distanciel synchrone : 0 h
- Distanciel asynchrone : 0 h

Effectif : groupe restreint afin de garantir un accompagnement individualisé.

Moyens pédagogiques et techniques

- **Locaux :** salle de formation équipée d'un vidéoprojecteur et d'un tableau ;
- **Matériel :** paperboard et espace aménagé pour les mises en situation et jeux de rôle en binômes ;
- **Ressources :** fiches méthodes, trames de préparation d'entretien, scénarios de jeux de rôle, grilles d'observation, études de cas et quiz, utilisés en séance.
- **Suivi de l'assiduité :** émargement par demi-journée, signé par chaque participant et par le formateur.

Méthodes pédagogiques mobilisées

- Exposé interactif illustré d'exemples concrets issus de situations de vente réelles.
- Études de cas d'entretiens de vente et de négociation, analysées en sous-groupes.
- Jeux de rôle en binômes (vendeur / client), observés à l'aide d'une grille, avec retours du formateur.
- Ateliers de construction d'argumentaires et de réponses aux objections, appliqués à l'activité de chaque participant.
- Quiz formatifs et correction commentée après chaque thème.

Modalités d'évaluation

- **Avant la formation :** questionnaire d'analyse du besoin et test de positionnement.
- **Pendant la formation :** quiz formatifs, ateliers et jeux de rôle observés et corrigés.
- **En fin de formation :** évaluation finale sous forme de questionnaire à choix multiples, de questions écrites et d'un cas pratique portant sur l'ensemble des objectifs : simulation complète d'un entretien de vente et de négociation (préparation, découverte des besoins, argumentation, traitement des objections et du prix, négociation et conclusion), évaluée à l'aide d'une grille.
- **Satisfaction :** questionnaire de satisfaction à chaud en fin de formation et questionnaire à froid.

Accompagnement et assistance pédagogique

Le formateur accompagne les participants tout au long de la journée et répond à leurs questions en séance. Après la formation, il reste joignable par courriel (contact.espaceformaplus@gmail.com) pour toute question liée aux contenus, avec une réponse sous 48 heures ouvrées.

Tarif et financement

540 € par participant pour la journée de formation.

ESPACE FORMAPLUS
12 CHEMIN MAURICE FERREOL, 69120 VAULX-EN-VELIN
SIRET : 88463283700016 au RCS Lyon
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État

Le règlement est effectué par l'entreprise ou par le participant, selon les conditions générales de vente. Les possibilités de prise en charge par un financeur dépendent de la situation du participant et de l'éligibilité de la formation : elles sont étudiées avec lui avant l'inscription et précisées sur le devis.

Délai et modalités d'accès

Le délai d'accès à la formation est de dix à vingt jours à compter de l'inscription auprès du référent pédagogique.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Le référent handicap d'ESPACE FORMAPLUS se tient à votre écoute pour évaluer puis préciser votre projet de formation, et anticiper les aménagements nécessaires à votre accueil (accessibilité des locaux, adaptation du poste de travail, des supports, du rythme et des modalités d'évaluation).

Référent handicap : ABDERRAHMANE Jamel — contact.espaceformaplus@gmail.com

Prévention des violences, du harcèlement et des discriminations

ESPACE FORMAPLUS s'engage à prévenir toute forme de violence sexiste et sexuelle, de harcèlement et de discrimination pendant la formation. Tout participant témoin ou victime peut le signaler au référent pédagogique, qui garantit la confidentialité du signalement et le traitement de la situation conformément au règlement intérieur.

Contacts

Formateur	ABDERRAHMANE Jamel
Référent pédagogique	ABDERRAHMANE Jamel — contact.espaceformaplus@gmail.com
Référent handicap	ABDERRAHMANE Jamel — contact.espaceformaplus@gmail.com
Renseignements et inscriptions	contact.espaceformaplus@gmail.com

Programme de formation détaillé

Jour 1 : De la préparation de l'entretien à la conclusion de la vente

09h00 - 09h30 : Accueil et diagnostic des pratiques — ABDERRAHMANE Jamel

Modalité pédagogique : *tour de table et autodiagnostic individuel*

- Présentation des objectifs et du déroulement de la journée
- Autodiagnostic des pratiques de vente et de négociation
- Recueil des difficultés et des attentes

09h30 - 10h45 : Préparer et ouvrir l'entretien de vente

Modalité pédagogique : *exposé interactif puis atelier individuel de préparation*

- Les étapes de l'entretien de vente
- Préparation : objectifs, informations sur le client, supports
- Prise de contact et création d'un climat de confiance

10h45 - 11h00 : Pause

11h00 - 12h15 : Découvrir les besoins et argumenter

Modalité pédagogique : *étude de cas en sous-groupes et atelier de construction d'argumentaire*

- Questionnement ouvert et fermé, reformulation et écoute active
- Identification des motivations d'achat du client
- Construction d'un argumentaire caractéristiques – avantages – bénéfices client

12h15 - 12h30 : Synthèse de la matinée et quiz formatif

Modalité pédagogique : *quiz avec correction commentée et échanges*

- Révision des points clés : préparation, découverte, argumentation
- Quiz : 10 questions sur les techniques de vente

ESPACE FORMAPLUS
12 CHEMIN MAURICE FERREOL, 69120 VAULX-EN-VELIN
SIRET : 88463283700016 au RCS Lyon
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État

12h30 - 13h30 : Pause déjeuner

13h30 - 14h45 : Traiter les objections et présenter son prix

Modalité pédagogique : *jeux de rôle en binômes, observation à l'aide d'une grille et débriefing*

- Typologie des objections et méthode de traitement
- Présentation du prix et valorisation de l'offre
- Réponses aux objections sur le prix

14h45 - 15h00 : Pause

15h00 - 16h15 : Négocier et conclure la vente

Modalité pédagogique : *simulations de négociation en binômes et débriefing collectif*

- Préparation de la négociation : objectifs, marges de manœuvre, concessions et contreparties
- Conduite de la négociation et gestion des tensions
- Repérage des signaux d'achat et techniques de conclusion

16h15 - 16h30 : Préserver la relation client après la vente et plan de progrès

Modalité pédagogique : *exposé interactif et réflexion individuelle*

- Suivi après-vente : confirmer l'engagement et préserver la relation client
- Plan de progrès personnel : points forts et axes d'amélioration

16h30 - 17h00 : Évaluation finale et clôture

Modalité pédagogique : *évaluation individuelle écrite et simulation d'entretien, puis bilan collectif*

- Évaluation finale : QCM, questions écrites et cas pratique couvrant les cinq objectifs (simulation complète d'un entretien de vente et de négociation)
- Correction commentée et bilan de la journée
- Questionnaire de satisfaction à chaud

ESPACE FORMAPLUS
12 CHEMIN MAURICE FERREOL, 69120 VAULX-EN-VELIN
SIRET : 88463283700016 au RCS Lyon
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État

Indicateurs de résultats

Indicateur	Résultat	Méthode de calcul
Nombre de stagiaires formés	…	Stagiaires ayant suivi la formation au cours de la période de référence.
Taux de satisfaction des stagiaires	100 %	Stagiaires « satisfaits » ou « très satisfaits » ÷ réponses au questionnaire de satisfaction × 100.
Taux d'assiduité	100 %	Demi-journées émargées ÷ demi-journées prévues × 100.
Taux de réussite	100 %	Stagiaires ayant validé l'évaluation finale ÷ stagiaires évalués × 100.
Taux et causes d'abandon	0 % — aucun abandon	Stagiaires inscrits n'ayant pas commencé ou pas terminé la formation ÷ stagiaires inscrits × 100 ; causes recensées auprès des stagiaires.
Taux de recommandation	100 %	Réponses « oui » à la question « Recommanderiez-vous cette formation ? » ÷ réponses × 100.

Sources : feuilles d'émargement, évaluations finales et questionnaires de satisfaction. Les indicateurs sont mis à jour après chaque session. Taux de non-présentation aux examens : non applicable — formation non certifiante.