

# VENTE ET RELATION CLIENT

Découvrez les techniques essentielles de vente et de relation client. De l'introduction à la conclusion, cette formation offre un parcours complet pour optimiser vos performances commerciales et développer des relations clients durables.

## Objectifs pédagogiques

- Maîtriser l'introduction, la communication, et la présentation de l'offre.
- Savoir traiter les objections et conclure efficacement.
- Développer une meilleure connaissance de soi et de son client
- Mener une négociation commerciale réussie.
- Améliorer la qualité de l'accueil téléphonique et conclure de manière positive.



Niveau Initiation



Tous publics



3h environ



Aucun prérequis



Sans audio description  
ni sous-titrage

## Matériel nécessaire

- Disposer d'un ordinateur ou d'une tablette
- Une connexion Internet

## Modalités d'évaluation des acquis

- Auto-évaluation sous forme de questionnaires
- Exercices sous formes d'ateliers pratiques
- Questionnaire de positionnement & Evaluation à chaud.

## Moyens pédagogiques et techniques

- Accès au cours en ligne
- Cours théorique au format vidéo
- Accessible via un ordinateur ou une tablette
- Assistance par téléphone et/ou email



FORMATEUR(ICE) :

Disposant de plusieurs années d'expérience dans l'enseignement de cette discipline.



ACCESSIBILITE

Formations en distanciel accessibles aux personnes à mobilité réduite  
Audiodescription et sous titrage non disponibles

## PROGRAMME

Introduction technique de vente  
La première impression  
La communication est une arme  
Présenter son offre  
Traiter les objections  
La conclusion - le jugement affectif  
Se connaître soi et son client  
Communication

Introduction négociation commerciale  
L'art de négocier  
Se préparer  
Conduire la négociation  
Traiter l'objection  
Conclure  
Accueil au tel  
Conclusion générale