



Chambre de Métiers  
et de l'Artisanat

Loiret

### Durée

2 JOURS

### Public concerné

Tout public

### Pré-requis

Aucun pré-requis

### Tarif\*

#### > Formation collective

(de 5 à 12 stagiaires)

- Public artisan :  
**90 €/jour/personne**
- Public non artisanal :  
**230 €/jour/personne**

#### > Formation individuelle

- Public artisan :  
**255 €/jour/personne**
- Public non artisanal :  
**425 €/jour/personne**

\* Se renseigner pour connaître les conditions de financement de la formation

### Lieu

Formation proposée à  
Orléans / Montargis

### Date

Sur demande et ouverture du stage en fonction du nombre d'inscriptions

### En savoir +

Institut des métiers et de l'artisanat

Séverine DOKOSI

☎ 02 38 42 12 75

s.dokossi@cma-loiret.fr

### ► Objectifs

#### S'approprier les techniques de vente

Être à l'écoute pour capter l'attention de ses clients

Identifier et reformuler les besoins

Utiliser les mots qui font vendre

Conclure une vente

### ► Programme

#### JOUR 1 :

##### L'ASSERTIVITE, ARME DE PERSUASION

Diriger un dialogue

L'écoute professionnelle

La congruence verbale

##### LE CONCEPT DE VENTE "REPONSE AUX BESOINS DU CLIENT"

Produits, idées, solutions...

#### PREPARATION

Connaître son produit

Définir un objectif

Connaître ses clients, leurs motivations, leur consommation : collecter les informations sur l'entreprise et son représentant

Connaître ses concurrents

Préparer son mental et son apparence

#### JOUR 2 :

##### IDENTIFIER LES BESOINS ET PRESENTER EFFICACEMENT SON OFFRE

Le climat de confiance : les notions de dialogues et d'échanges : l'enquête, l'écoute et la reformulation

L'observation et la synchronisation

L'écoute professionnelle

L'art du questionnement : formuler les bonnes questions pour découvrir les besoins

Reformuler les besoins pour cibler son offre

Percevoir les réactions, les freins, les signaux d'achats

Présenter son offre : les différentes approches

Présenter son prix et le défendre

##### LES ETAPES DE LA VENTE OU COMMENT CONDUIRE UN ENTRETIEN DE VENTE EFFICACE

La prise de contact/Accueil

La découverte

L'argumentation

Réponse aux objections

La conclusion

La prise de congé

L'après-vente = le suivi des clients

##### L'OBJECTION, UN PAS VERS LA SIGNATURE

Les différents types d'objections

Les techniques de réfutation des objections



Chambre de Métiers  
et de l'Artisanat

Loiret

# INSTITUT DES MÉTIERS ET DE L'ARTISANAT

Le service formation professionnelle de la CMA du Loiret

## B-07 | LES MOTS POUR VENDRE

### ORGANISME DE FORMATION

Chambre de métiers  
et de l'artisanat du Loiret

N° SIRET :  
184 500 023 000 33

N° de déclaration d'existence :  
2445P001445



#### ► Méthodes et moyens pédagogiques

Mise en pratique grâce à des exercices d'application.

#### ► Document remis

Remise d'un support écrit reprenant une synthèse des informations de la formation.

#### ► Formateur

Carole MONTEIRO : titulaire d'un BTS action commerciale et du Brevet de Collaborateur du Chef d'Entreprise Artisanale - 19 ans d'expérience commerciale, 6 ans d'expérience en management et coaching – spécialisée dans plusieurs secteurs comme l'immobilier, le commerce et le secrétariat

#### des stagiaires

Un entretien individuel est proposé pour évaluer le besoin du stagiaire et l'orienter vers un parcours de formation adapté.

#### ► Prise en compte de l'appréciation des stagiaires

Une enquête de satisfaction en ligne est à remplir après la formation, via notre outil "FORMETRIS".

#### ► Evaluation des acquis de formation

Remise d'une attestation de compétences pour mesurer l'atteinte des objectifs pédagogiques, formulés en termes de "être capable de".

#### ► Suivi post-formation

Un suivi individuel peut-être proposé selon vos besoins.  
Nous consulter pour connaître nos prestations d'accompagnement et/ou de formation.

#### ► RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

Votre conseillère : **Séverine DOKOSI** ☎ 02 38 42 12 75  
s.dokossi@cma-loiret.fr