

### Durée

2 JOURS  
(14 heures)

### 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 :  
**580 €/jour/personne**
- Public non artisanal :  
**790 €/jour/personne**

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

### Lieu

Orléans / Montargis

### Dates

17 & 18/05 – 05 & 06/07 et 04 & 05/10

\* Validation de la session de stage collectif dépend du nombre d'inscriptions

### Délais d'accès

Le délai d'accès varie en fonction du nombre d'inscription, du financement mobilisé et du délais d'accord de prise en charge

### En savoir +

Séverine DOKOSSI  
☎ 02 38 42 12 75  
s.dokossi@cma-loiret.fr

### ► Objectifs

#### Mettre en place des outils efficaces, connaître l'importance de la relation client

Augmenter le pourcentage de devis acceptés  
Maîtriser l'outil téléphonique en prospection, argumentaire et suivi téléphonique de vos clients  
Maîtriser l'entretien de vente en face à face, savoir déjouer les pièges  
Se différencier sur la concurrence sans céder sur les prix  
Convaincre conclure et fidéliser

### ► Programme

#### JOUR 1 :

##### LA DEMARCHE COMMERCIALE

Les étapes et les techniques clés de la vente  
Construire un binôme efficace avec le vendeur  
Comprendre les enjeux de la relation et décrypter les comportements efficaces/refuges

##### LES TECHNIQUES DE QUESTIONNEMENT POUR COMPRENDRE LES BESOINS DU CLIENT

Obtenir les informations utiles  
L'art de questionner

#### JOUR 2 : ARGUMENTER ET CONVAINCRE

Traduire un avantage en bénéfice pour le client  
Conseils pour une argumentation percutante

##### FAIRE FACE AUX OBJECTIONS

Eviter les situations de blocage grâce à l'empathie

#### JOUR 3 : CONCLURE LA VENTE

Répondre aux exigences du client  
Les concessions et contreparties possibles

##### LES SPECIFICITES DE LA VENTE PAR TELEPHONE

Les règles d'or de la communication par téléphone  
Trucs et astuces pour conclure l'entretien

#### JOUR 4 : REDIGER ET SUIVRE UNE OFFRE/UNE PROPOSITION

Conseils pour être attractif et valoriser le client  
Les clés pour susciter l'intérêt et favoriser la lecture

##### LA RELANCE CLIENT

Trouver le bon moment et choisir les bons mots

### ► Méthodes et moyens pédagogiques

Mise en pratique grâce à des exercices d'application.

## DES FORMATIONS POUR TOUS



L'établissement s'est doté d'une capacité à étudier au cas par cas les besoins spécifiques des candidats qui voudront postuler à une formation afin de mobiliser les moyens nécessaires pour compenser les conséquences d'un handicap.

Référent handicap :  
Elodie GUIET

## ORGANISME DE FORMATION

Chambre de métiers  
et de l'artisanat Loiret

N° SIRET :  
130 027 980 00023

N° de déclaration  
d'existence :  
24450381045

### ► Document remis

Remise d'un support écrit reprenant une synthèse des informations de la formation, échanges de courriel entre l'intervenant et l'apprenant.

### ► Formateur

Guy MLATAC, diplômé de l'IUT de Cachan, formateur depuis 1983 dans plusieurs domaines en formation diplômante comme en formation continue : stratégies et techniques commerciales, diagnostic commercial, communication et relations humaines, accompagnement à la création d'entreprise et audit charte qualité.

### ► Dispositif d'information et de positionnement des stagiaires

Un entretien individuel est proposé pour évaluer le besoin du stagiaire et l'orienter vers un parcours de formation adapté. Il est remis à chaque candidat un programme détaillé, les dates, les conditions financières de la formation, un bulletin d'inscription, un devis ou une convention de stage. Un questionnaire est complété en amont pour chaque futur stagiaire afin d'identifier son parcours passé, définir ses objectifs, positionner ses attentes dans le but de personnaliser et individualiser la formation. Ce questionnaire est ensuite confié au formateur. Toute information demandée à un candidat a un lien avec la formation et reste confidentielle.

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

**Une enquête de satisfaction** est à compléter lors de la dernière séance de formation sur le déroulement et le contenu de la formation. Avec l'appui externe de la société HORIZONTAL SOFTWARE, **un questionnaire à « chaud »** est envoyé dans les 10 jours puis **un questionnaire à « froid »** dans les 2 mois après la formation pour évaluer les compétences acquises et leur mise en œuvre.

### ► 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". Elle mesure les capacités développées en formation, qui pourront être mise en œuvre dans une situations sociale ou professionnelle, en fonction de l'environnement de l'entreprise. Cette évaluations est élaborée par le formateur à partir des situations pédagogiques utilisées et impliquant le stagiaire.

### ► 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 DOKOSSI ☎ 02 38 42 12 75**  
**s.dokossi@cma-loiret.fr**