



VENDRE AUTREMENT FACE AUX CHANGEMENTS

Objectif général :

Accompagner les professionnels de la vente à développer une posture adaptée, intégrant les nouvelles tendances du marché et les attentes changeantes des clients.

Public concerné :

- Toute personne souhaitant s'orienter vers le domaine de la vente.
- Salariés des métiers de la vente souhaitant se perfectionner et intégrer de nouvelles compétences.

Prérequis :

1. **Pour débutants ou personnes en reconversion :**
 - Aucun prérequis formel.
 - Une appétence pour les interactions clients et un intérêt pour le domaine de la vente sont recommandés.
2. **Pour salariés en poste (professionnels de la vente) :**
 - Être en poste dans une activité liée à la vente ou au commerce.
 - Une expérience préalable en relation client est un plus, mais non obligatoire.

Objectifs pédagogiques :

- Savoir écouter activement un client et identifier ses besoins.
- Maîtriser son savoir-être et s'adapter aux nouveaux comportements d'achat.
- Réaliser ses objectifs de vente tout en adhérant à la culture de l'entreprise.
- Pratiquer la mise en avant des produits pour augmenter le chiffre d'affaires.

Programme et contenu détaillé :

Module 1 : Établir un premier contact efficace

- Comprendre l'importance de l'écoute active.
- Réussir le premier contact avec le SBAM (*Sourire, Bonjour, Au revoir, Merci*).
- Donner envie au client par une approche positive et motivante.

Module 2 : Techniques d'écoute et d'identification des besoins

- Utiliser les règles des 4/20 et 20/80 pour une communication efficace.
- Questionner le client : techniques et bonnes pratiques.
- Identifier les besoins implicites et explicites du client.

Module 3 : Optimiser son face-à-face avec le client

- Préparer ses moyens pour garantir une interaction de qualité.
- Susciter l'intérêt du client avec une accroche attractive.
- Répondre aux objections avec souplesse et professionnalisme.

SMART AND COM FORMATION 22 rue des Potières – 56350 SAINT-JEAN-LA-POTERIE
06 76 89 97 19 – contact@smartandcom-formation.fr N° SIRET : 395 086 416 00058 – Code APE :
8559A www.smartandcom-formation.fr

Numéro de déclaration d'activité : 53560908256 (cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État)
Centre agréé TOSA – N° d'agrément : 1J515 Certification QUALIOPi n° 464291 **V6 – Janvier 2026**

SMART & COM FORMATION

Module 4 : Maîtriser les techniques de vente

- Présenter et suivre les produits en mettant en avant leurs atouts.
- Réaliser les objectifs commerciaux fixés par l'entreprise.
- Adapter ses stratégies de vente aux changements du comportement d'achat des clients.

Moyens pédagogiques :

- Pédagogie active et participative incluant :
 - Apports théoriques et pratiques.
 - Mises en situation, jeux pédagogiques, brainstorming et ateliers pratiques.
 - Tests, quizz, et exercices pour valider les acquis.

Modalités et délais d'accès :

- **Modalités** : Formation en intra ou interentreprises.
- **Délai d'accès** : Entre la demande d'information et l'entrée en formation, un délai maximum de 3 mois. Les dates sont communiquées dès inscription.

Accessibilité :

- **Aménagements spécifiques** : Accessible aux personnes en situation de handicap. Les participants doivent signaler leurs besoins pour adapter l'accueil ou le contenu.
- **Contact** : Référent handicap disponible au 06.76.89.97.19.

Formateur :

- **Qualifications du formateur** :
Le formateur est un professionnel expérimenté dans le domaine de la vente, avec une expertise confirmée et validée par le service pédagogique.
- **Mise à jour des compétences** : Conformément au référentiel Qualiopi, le formateur actualise régulièrement ses compétences à travers des actions de formation continue.
- **Méthodes pédagogiques** : Le formateur adapte ses outils et pratiques en fonction des besoins spécifiques des participants.

Durée : 2 jours, soit 14 heures.

Méthodes d'évaluation :

- **En cours de formation** : Mini-cas et mises en situation pour évaluer les progrès.
- **En fin de formation** : Test d'évaluation finale avec questionnaires et exercices pratiques.



SMART & COM FORMATION

Validation et suivi :

- **Validation** : Remise d'une attestation de formation conforme à l'article L. 6353-1 du Code du travail.
- **Suivi** : Feuille d'émargement, attestation d'assiduité, et questionnaire de satisfaction.

Documents fournis :

- Attestation de formation.
- Questionnaire de satisfaction.
- Supports pédagogiques et documentations diverses.

Tarif :

- Établi sur devis en fonction des besoins spécifiques. Pour plus d'informations, contactez-nous à contact@smartandcom-formation.fr ou au **06.76.89.97.19**.