

Parcours de formation commercial

Financement

Formation professionnelle continue
Non conventionnée / sans dispositif

Organisme responsable et contact

MODULA FORMATION
Noëlle JAUNIER
05.56.44.58.68
n.jaunier@modula-formation.com

Accès à la formation

Publics visés :

Demandeur d'emploi
Jeune de moins de 26 ans
Personne handicapée
Salarié(e)
Actif(ve) non salarié(e)

Sélection :

Entretien

Niveau d'entrée requis :

Sans niveau spécifique

Conditions d'accès :

Non renseigné

Prérequis pédagogiques :

Aucun prérequis. Si vous êtes en situation de handicap, merci de nous contacter afin que nous puissions vous accompagner et vous orienter au mieux dans votre demande et vos démarches.

Contrat de professionnalisation possible ?

Non

Objectif de la formation

Dans un contexte commercial de plus en plus concurrentiel, la relation client constitue un levier stratégique majeur pour toute entreprise soucieuse de pérennité et de différenciation. Cette formation a pour objectif de permettre aux participants d'intégrer pleinement la dimension « capital client » dans leur mission quotidienne. Comprendre les enjeux liés à la satisfaction, à la fidélisation et à la valorisation du client est essentiel pour instaurer une dynamique commerciale durable. Les participants apprendront à analyser finement les attentes des clients, à identifier les points de friction dans la relation et à lever les freins qui entravent l'excellence. Ils seront amenés à adopter une posture proactive en mettant en place des outils et des réflexes concrets pour répondre efficacement aux besoins exprimés ou latents, afin d'optimiser en permanence la satisfaction client. Un focus particulier sera porté sur les techniques de questionnement, pilier fondamental d'un échange commercial réussi. Savoir poser les bonnes questions, au bon moment et de manière adaptée, permet de mieux cerner les enjeux du client, d'instaurer un climat de confiance et de créer de la valeur dans l'interaction. En parallèle, les participants développeront leur capacité d'écoute active, notamment dans des contextes complexes ou à forte pression. Une écoute éclairée est un puissant levier de persuasion et de différenciation commerciale. Pour accompagner cette montée en compétence, les apprenants seront formés à diagnostiquer les véritables enjeux de la relation client, à en identifier la valeur stratégique et à maîtriser l'usage des différents canaux de communication disponibles aujourd'hui. Ils apprendront à adapter leur discours, leur posture et leur approche en fonction du canal utilisé (téléphonique, physique, digital) et du profil client rencontré. Par ailleurs, une large place sera consacrée à la négociation commerciale. Les participants apprendront à identifier les leviers d'une négociation réussie, à élaborer une stratégie gagnant-gagnant et à s'adapter aux objections ou blocages. La présentation de l'offre commerciale, sa valorisation ainsi que l'art de conclure efficacement seront abordés à travers des mises

...

Contenu et modalités d'organisation

Formation complète en prospection, vente, négociation et relation client Dans un contexte économique en constante mutation, la performance commerciale repose sur la capacité à structurer une démarche cohérente de prospection, à instaurer une relation client durable et à conclure des négociations gagnantes. Cette formation vise à doter les professionnels des compétences clés pour chaque étape du cycle commercial. Bâtir une prospection efficace et ciblée Les participants apprendront à concevoir un plan de prospection pertinent, fondé sur des critères précis : définition du client idéal, segmentation via la méthode RFM, utilisation des outils 2.0 (réseaux sociaux, CRM, plateformes de veille). Ils sauront planifier leur temps, se fixer des objectifs qualitatifs et quantitatifs, organiser leur stratégie de prise de rendez-vous et construire des guides d'entretien performants. La motivation et l'automotivation à prospecter seront renforcées par des méthodes concrètes pour gérer le stress, surmonter les refus et maintenir une dynamique commerciale durable. Maîtriser les bases de l'entretien de vente Qu'il soit téléphonique ou en face-à-face, un entretien de vente ne s'improvise pas. Les apprenants intégreront une méthode structurée d'entretien commercial, s'appuyant sur la posture, le langage, le savoir-être et la prise de notes efficace. La méthode C.R.O.C. (Contact, Raison, Objectif, Conclusion) leur offrira un cadre clair pour conduire un appel de prospection et obtenir des rendez-vous qualifiés. Le Guide d'Entretien Téléphonique (GET) sera au cœur de cette phase : pourquoi l'utiliser, comment le construire, et comment l'adapter aux spécificités de chaque interlocuteur pour maximiser l'impact. Réussir ses négociations commerciales La formation abordera en profondeur les spécificités de la négociation commerciale : identification des enjeux, analyse de l'environnement concurrentiel, évaluation de la marge de manœuvre et des risques associés. Les participants apprendront à préparer leur négociation en identifiant les points de discussion, en valorisant leur offre et en suscitant le dialogue avec leurs interlocuteurs. Ils développeront une posture de négociateur expérimenté : répondre aux objections, faire

...

Parcours de formation personnalisable ? Oui Type de parcours Mixte

Validation(s) Visée(s)

> Attestation de fin de formation

Et après ?

Suite de parcours

Non renseigné

Calendrier des sessions

Numéro Carif	Dates de formation	Ville	Organisme de formation	Type d'entrée	CPF	Modalités
00610252	du 01/09/2025 au 31/10/2025	Bruges (33)	MODULA FORMATION		Non éligible	
00670706	du 01/01/2026 au 31/12/2027	Bruges (33)	MODULA FORMATION		Non éligible	