



Devictio Formations[®]
12 Place Bir Hakeim
69003 Lyon

04 72 64 25 19
09 72 14 73 95

www.devictio.fr
formation@devictio.fr

N° Déclaration :
82 691 378 669

Code NAF :
8559A

SIRET :
498 295 005 00033

TVA intra-communautaire :
FR 82 498 295 005

Formation Commerciale pour Non commerciaux



Référence : CECOM451

Nombre de stagiaires max : 5

Public visé : Toute personne salariée sans expérience préalable de la vente et dont la négociation commerciale n'est pas la principale activité.

Objectifs :

Acquérir la maîtrise des fondamentaux de l'approche commerciale, que l'on soit en contact téléphonique ou physique avec le client.

Pré-requis : Aucun pré-requis n'est nécessaire.

Durée : 2 jour(s) / 14 heures

Points abordés :

LES BASES DE LA VENTE

- Les outils
- Connaître ses points forts et ses points faibles
- Mettre l'accent sur ses atouts
- Promouvoir l'image de son entreprise

LE ROLE DE LA COMMUNICATION

- Outils de la communication verbale: écoute active, questionnement, reformulation
- Utiliser les mots justes
- Méthode des 4C
- Savoir transmettre une communication non verbale à son interlocuteur

TOSA[®] Centre Agréé

CERTIPORT[®]
AUTHORIZED TESTING CENTER

INFORMATIQUE MANAGEMENT



Devictio Formations[®]
12 Place Bir Hakeim
69003 Lyon

04 72 64 25 19
09 72 14 73 95

www.devictio.fr
formation@devictio.fr

N° Déclaration :
82 691 378 669

Code NAF :
8559A

SIRET :
498 295 005 00033

TVA intra-communautaire :
FR 82 498 295 005

- Sourire, rythme, intonations, posture

LA RELATION CLIENT

- Identifier ses besoins et enjeux
- Conseiller et convaincre
- Proposer des alternatives
- Faire preuve d'assertivité
- Gérer une situation difficile : réclamation, mécontentement, agressivité
- Traiter les objections
- Fidéliser sa clientèle

DEVELOPPER UN ARGUMENTAIRE

- Construire une argumentation
- S'appuyer sur les besoins identifiés
- S'adapter à son interlocuteur
- Mettre en avant les points forts de son offre
- Ne pas nier les points faibles et les utiliser

INTERAGIR AVEC LES AUTRES SERVICES

- Savoir transmettre le dossier aux autres services
- Avoir défini préalablement les tâches de chacun
- Informer son client pour le sécuriser

MISE EN APPLICATION

- Jeux de rôle et mises en situation (développer un argumentaire, face à face avec un interlocuteur...)

TOSA[®] Centre
Agréé

CERTIPORT[®]
AUTHORIZED TESTING CENTER

INFORMATIQUE MANAGEMENT



NOS TARIFS

INTER dans nos locaux	1490 €* (745 €* / jour)
INTRA dans toute la France	sur devis

* Nos formations ne sont pas soumises à la TVA

NOUS CONTACTER

Devictio Formations[®]
12 Place Bir Hakeim
69003 Lyon

04 72 64 25 19
09 72 14 73 95

www.devictio.fr
formation@devictio.fr

N° Déclaration :
82 691 378 669

Code NAF :
8559A

SIRET :
498 295 005 00033

TVA intra-communautaire :
FR 82 498 295 005

