



# Convaincre et persuader

Commerce



2 ou 3 jours



Face à face

Créée et animée par  
Quentin DURAND

## OBJECTIF

Maitriser la relation commerciale  
Améliorer votre taux de transformation  
Développer votre chiffre d'affaire

## PUBLIC

Vendeur, Commercial, Chef  
d'entreprise, Ingénieur d'affaires,  
Chargée d'affaires

## Ressources pédagogiques

Un formateur, un ordinateur, un vidéo projecteur, un tableau, connexion internet requise.

## Tarifs

Sur demande

## Méthodes pédagogiques

Exposer alternant théorie et pratique, études de cas, correction, quizz et ateliers, support de cours fourni.

Aucun prérequis n'est demandé

## Évaluation et validation de fin de parcours

Évaluation formative par le formateur pendant le programme. Évaluation des acquis à la fin de la session.



Plus de renseignements ? 06 48 73 90 36

Modalités et délais d'accès : inscription après validation du devis ou de la convention – délai moyen 2 à 4 semaines.  
Accessibilité handicap : adaptation possible après étude des besoins avec l'entreprise cliente. Un référent handicap peut être mobilisé si nécessaire afin d'étudier les aménagements possibles.



# Convaincre et persuader

Créée et animé par  
Quentin DURAND



06 48 73 90 36



39h



[quentin.durand@live.fr](mailto:quentin.durand@live.fr)



Face à face

## Programme de formation

### Module 1 : Établir une stratégie commerciale pertinente

**Durée : 3,5 heures**



Analyse de marché interne et externe  
Outils d'analyse (SWOT, PESTEL)  
Segmentation et ciblage des clients  
Élaboration d'un plan d'action commercial



### Module 2 : Maîtriser la relation client et la communication efficace

**Durée : 3,5 heures**

#### Introduction à la relation client

Comprendre les attentes et motivations des clients  
Les fondamentaux de la relation client  
Communication interpersonnelle efficace  
Techniques de communication verbale et non verbale  
Développer une écoute active  
Développer l'empathie et la reformulation



## **Module 3 : Les étapes clés de la vente**

### **Durée : 7 heures**

#### **Préparation des rendez-vous**

Planification et organisation avant le contact

Définir des objectifs clairs pour chaque rendez-vous

#### **Les 5 étapes clés de la vente**

Prise de contact

Découverte des besoins

Argumentation

Gestion des objections

Conclusion de la vente

#### **Prise de contact efficace**

Techniques d'accroche

Adapter son discours dès les premières interactions

#### **Découverte des besoins : questionnement efficace**

Techniques de questionnement

Identifier les besoins explicites et implicites des clients

Détecter les leviers de motivation d'achat clients

Argumentation commerciale : méthodes CAP et CAB

Structurer son argumentaire pour chaque type de client

Utilisation des preuves, avantages et bénéfices dans le discours commercial

#### **Gestion des objections**

Comprendre et anticiper les objections

Techniques pour répondre et transformer une objection en opportunité

Rester optimiste après chaque objection pour maintenir une relation constructive

#### **Conclusion de la vente**

Techniques de clôture et incitations à l'achat

Proposition additionnelle pour optimiser la valeur de chaque vente



## **Module 4 : Gestion des devis, suivi post-vente et recommandations**

**Durée : 6 heures**

### **Rédaction de devis attractifs**

Structurer et personnaliser un devis pour convaincre  
Les erreurs à éviter dans la présentation d'un devis

### **Relance de devis pour maximiser les conversions**

Techniques de relance par email et téléphone  
Adapter le message de relance en fonction du profil client

### **Suivi client post-vente**

Importance du suivi pour fidéliser les clients  
Stratégies pour maintenir la relation client après la vente

### **Obtenir des recommandations et avis clients**

Demander des recommandations de manière efficace  
Utiliser les avis clients comme levier de prospection  
Obtenir des avis

### **Techniques pour fidéliser les clients**

Importance de la récurrence dans les relations commerciales  
Stratégies pour maximiser la satisfaction et la rétention des clients

### **Être proactif dans la relation client**

Comment anticiper les besoins du client et proposer des solutions  
Développer une approche proactive dans les interactions commerciales



## **Module 5 : Gestion du temps et des priorités avec l'IA pour la relation client**

**Durée : 3,5 heures**

### **Introduction à la gestion du temps pour indépendants** **Automatisation avec l'IA pour optimiser la relation client**

Gestion des emails, SMS, et messages automatisés

Utilisation des réseaux sociaux (LinkedIn, emailing) pour maintenir le lien client

**Outils d'IA pour améliorer l'efficacité des interactions avec les clients**

**Atelier pratique : Intégrer l'IA dans la gestion quotidienne de la relation client**



## **Module 6 : Techniques de négociation**

**Durée : 3,5 heures**

### **Fondamentaux de la négociation commerciale**

**Principes de la négociation : BATNA, concessions, avantages mutuels**

### **Techniques avancées de négociation**

Adapter sa négociation selon les profils de clients

Exercices pratiques et mises en situation

**Conclusion d'une négociation : arriver à un accord gagnant-gagnant**

Techniques pour clôturer une négociation en préservant la relation client



## **Module 7 : Prospection et réseautage commercial** **Durée : 3,5 heures**

### **Stratégies de prospection**

Techniques de prospection à froid  
Utilisation des outils numériques pour optimiser la prospection (LinkedIn, emailing, IA)

### **Réseautage pour indépendants**

Développer un réseau professionnel solide  
Optimiser les événements de networking, en présentiel et en ligne

### **Attitude et suivi dans le cadre du réseautage**

Techniques pour rester mémorable et renforcer son réseau professionnel



## **Module 8 : Tableaux de bord, suivi du plan d'action et KPIs** **Durée : 3,5 heures**

Introduction aux tableaux de bord de suivi commercial  
Suivi du plan d'action : objectifs, étapes, indicateurs  
KPIs pertinents dans la vente : nombre de rendez-vous, devis, taux de concrétisation, efficacité commerciale  
Utiliser les KPIs pour ajuster et améliorer ses performances