Territoire d'Entrepreneurs
2 avenue de l'Ellipse 33470 LE TEICH
0745066859
formation@territoireentrepreneurs.com
SIRET : 92873220500010
Déclaration d'activité : 75331695733 - Nouvelle-Aquitaine

MENER UN ENTRETIEN COMMERCIAL

Apprends à conduire un entretien commercial structuré, de la prise de contact jusqu'à la conclusion. Cette formation t'aide à comprendre les besoins de ton prospect, à poser les bonnes questions, à présenter une solution adaptée et à faire avancer la décision commerciale avec confiance et méthode.

Durée en heures : 7 heures(s)

Durée en jours : 1 jour(s)

Lieu de la formation :

Montant de la formation : Sur devis

Profil des stagiaires : Entrepreneurs, dirigeants, indépendants, commerciaux et toute personne amenée à conduire des entretiens commerciaux dans le cadre de son activité professionnelle.

Prérequis : Aucun prérequis nécessaire.

Objectifs généraux

• Développer une méthode structurée pour conduire efficacement un entretien commercial.
• Renforcer sa capacité à comprendre les besoins et les motivations de ses prospects.
• Améliorer sa posture commerciale pour convaincre et faire progresser ses opportunités de vente.

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :
1. Préparer et structurer les différentes étapes d'un entretien commercial.
2. Identifier les besoins, les attentes et les motivations d'un prospect grâce aux techniques de questionnement et d'écoute active.
3. Construire et présenter une argumentation commerciale adaptée aux besoins identifiés.
4. Traiter les objections et conclure un entretien commercial en définissant une prochaine étape concrète.

Contenu et déroulement de la formation

Introduction (30 minutes)
• Accueil des participants et émargement.
• Présentation du formateur et des objectifs de la formation.
• Tour de table : attentes et expériences des participants.
• Auto-positionnement : suis-je à l'aise pour mener un entretien commercial ?

MODULE 1 : Préparer et structurer son entretien commercial (1h15)
Objectif pédagogique : Préparer et structurer les différentes étapes d'un entretien commercial.
Méthodes pédagogiques utilisées : Expositive, démonstrative et active.
Contenu :
• Comprendre les enjeux et les objectifs d'un entretien commercial.
• Identifier les différentes étapes d'un entretien commercial réussi.
• Préparer son rendez-vous : connaissance du prospect, contexte et objectifs.
• Réussir la prise de contact et instaurer un climat de confiance.
Cas pratique / Évaluation : Préparation d'un entretien commercial à partir d'une situation professionnelle réelle. Chaque participant construit sa trame d'entretien et identifie les objectifs à atteindre. Le formateur vérifie la cohérence de la préparation.

MODULE 2 : Découvrir les besoins et les motivations du prospect (1h30)
Objectif pédagogique : Identifier les besoins, les attentes et les motivations d'un prospect grâce aux techniques de questionnement et d'écoute active.
Méthodes pédagogiques utilisées : Expositive, démonstrative et active.
Contenu :
• Comprendre l'importance de la phase de découverte.
• Utiliser les questions ouvertes, fermées et de reformulation.
• Développer une écoute active et adopter une posture de conseil.
• Identifier les besoins exprimés et les attentes sous-jacentes.
• Reformuler et valider les besoins avant de présenter une solution.
Cas pratique / Évaluation : Mise en situation en binômes : conduite d'un entretien de découverte. Chaque participant doit identifier les besoins de son interlocuteur et les reformuler. Feedback du formateur sur le questionnement et l'écoute.

Pause déjeuner (1h30)

MODULE 3 : Construire une argumentation commerciale convaincante (1h30)
Objectif pédagogique : Construire et présenter une argumentation commerciale adaptée aux besoins identifiés.
Méthodes pédagogiques utilisées : Expositive, démonstrative et active.
Contenu :
• Transformer les caractéristiques de son offre en bénéfices concrets pour le prospect.
• Adapter son discours aux besoins et motivations identifiés.
• Construire une argumentation claire, structurée et personnalisée.
• Utiliser des exemples et des preuves pour renforcer sa crédibilité.
• Vérifier l'intérêt et la compréhension du prospect.
Cas pratique / Évaluation : Construction d'une argumentation commerciale à partir des besoins identifiés lors du module précédent. Présentation orale et feedback collectif sur la pertinence des arguments.

MODULE 4 : Traiter les objections et conclure efficacement (1h45)
Objectif pédagogique : Traiter les objections et conclure un entretien commercial en définissant une prochaine étape concrète.
Méthodes pédagogiques utilisées : Expositive, démonstrative et active.
Contenu :
• Identifier les objections les plus fréquentes lors d'un entretien commercial.

• Comprendre les raisons d'une hésitation ou d'un refus.
• Répondre aux objections avec méthode, sans entrer dans une logique de confrontation.
• Identifier les signaux favorables à la conclusion.
• Proposer une décision ou une prochaine étape adaptée.
• Formaliser les engagements et organiser le suivi commercial.
Cas pratique / Évaluation : Mises en situation adaptées au nombre de participants, permettant de travailler les cinq étapes d'un entretien commercial (prise de contact, découverte des besoins, argumentation, traitement des objections et conclusion), avec observation du formateur et débriefing collectif.

Conclusion (30 minutes)
• Synthèse et rappel des points clés.
• Évaluation finale des acquis.
• Tour de table : une action que je mets en œuvre dès demain.
• Questionnaire de satisfaction à chaud.
• Remise des supports pédagogiques et de l'attestation de fin de formation.

Évaluation des acquis
Les acquis sont évalués tout au long de la formation grâce aux exercices pratiques et aux mises en situation.

Équipe pédagogique, formateur référent

SAFLIX Yann
yann.saflix@territoireentrepreneurs.com
0670082140
Titulaire d'un Bac+5 en Banque, Finance, Assurance, dirigeant et formateur expérimenté, accompagne des professionnels depuis 2014. Son expertise couvre la création de réseaux professionnels, la gestion de projets stratégiques, et la formation à des techniques commerciales avancées.

Modalités et délais d'accès à la formation

L'inscription à la formation se fait en plusieurs étapes :
• Prise de contact par mail, téléphone ou via notre site Internet.
• Test de positionnement pour valider l'adéquation entre les objectifs de la formation et les besoins du participant.
• Envoi du programme et de la convention ou du contrat de formation.
• Signature de la convention ou du contrat de formation.
• Confirmation d'inscription et envoi de la convocation avant le début de la session.
Délai d'accès : 72 heures avant le début de la formation.
Nombre de places limité : 10 participants par session afin de favoriser les échanges et les mises en situation.

Moyens pédagogiques et modalités techniques

La formation se déroule en présentiel.
Les moyens pédagogiques alternent apports théoriques, démonstrations, travaux individuels et mises

en situation professionnelles.
Les méthodes pédagogiques utilisées sont :
• Expositive : présentation des fondamentaux et des techniques de conduite d'entretien commercial.
• Démonstrative : illustrations concrètes et exemples d'entretiens commerciaux permettant d'analyser les bonnes pratiques.
• Active : exercices individuels, jeux de rôle, simulations d'entretiens et feedbacks personnalisés.
Les supports et ressources pédagogiques sont transmis par voie numérique à l'issue de la formation.

Conditions techniques et accessibilité pour le stagiaire

Le stagiaire est invité à se munir d'un ordinateur portable ou, à défaut, d'un carnet de notes pour réaliser les exercices pratiques et construire sa trame d'entretien commercial.
Une connexion Wi-Fi est mise à disposition pendant la formation.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Notre accompagnement est accessible aux personnes en situation de handicap et à mobilité réduite. Lors de ton inscription, nous étudions les actions que nous pouvons mettre en place pour favoriser ton apprentissage et adapter, dans la mesure du possible, les modalités pédagogiques de la formation à tes besoins spécifiques.

Modalités d'organisation

La formation se déroule sur une journée, soit 7 heures de formation.
Les horaires sont de 9h00 à 12h15 et de 13h45 à 17h30.

Dispositions particulières

La formation peut faire l'objet d'une prise en charge par les OPCO (pour les salariés) ou par les FAF (pour les chefs d'entreprise, indépendants, professions libérales ou artisans), selon les critères propres à chaque organisme financeur. Elle peut également être financée sur fonds propres.
Le stagiaire règle le montant de la formation selon les modalités prévues dans sa convention ou son contrat de formation. En cas de prise en charge par un organisme financeur, les modalités de remboursement dépendent des règles applicables à ce financeur.

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

• Une feuille d'émargement est signée à chaque demi-journée de formation.
• Les acquis sont évalués au fil des modules par des exercices pratiques et des mises en situation.
• Une simulation finale permet d'apprécier la maîtrise des différentes étapes de l'entretien commercial.
• Un questionnaire de satisfaction à chaud est complété à l'issue de la formation.

Nature et modalités du système d'évaluation des connaissances prévues

Les exercices pratiques permettent d'évaluer progressivement les compétences du stagiaire.
Une mise en situation finale permet d'évaluer la capacité du participant à préparer, conduire et conclure un entretien commercial.
Une attestation de fin de formation est délivrée à l'issue de la session.

Échanges et bilans pédagogiques entre le formateur et le stagiaire

• Interactions continues pendant la formation, avec des sessions de questions/réponses.
• Retours personnalisés du formateur sur les exercices et simulations.
• Feedback collectif sur les pratiques commerciales et les axes d'amélioration.
• Synthèse en fin de session et identification des actions à mettre en œuvre dans son activité professionnelle.