

# TECHNIQUES DE VENTE ET POSTURE COMMERCIALE

## G-REM FORMATIONS

Formateur Professionnel d'Adultes – Bureautique –  
Commerce – Vente

Téléphone : 06.10.24.46.61

Mail : jmoranfpa@outlook.fr

SIRET : 52474359800046

NDA : 93830843483

Réf. : PROG-TDV-2026-001 | V1.0

## Présentation de la formation

Cette formation permet de développer une démarche commerciale structurée, professionnelle et adaptée au client. Elle aborde la posture, la découverte des besoins, la reformulation, l'argumentation, la conclusion et les comportements favorisant une relation de confiance.

## Informations générales

|                           |                                                                                                                                                      |
|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Durée</b>              | 14 heures - 2 jours - 7 heures par jour. Les horaires sont adaptables selon l'organisation du client.                                                |
| <b>Modalités</b>          | Formation principalement réalisée en intra-entreprise. Réalisation possible en distanciel synchrone avec partage d'écran et assistance du formateur. |
| <b>Public visé</b>        | Salariés, demandeurs d'emploi, indépendants, personnes en reconversion ou toute personne souhaitant développer ses compétences professionnelles.     |
| <b>Niveau</b>             | Tous niveaux hors expertise                                                                                                                          |
| <b>Prérequis</b>          | Aucun prérequis technique. Une première expérience de contact client est un plus mais non obligatoire.                                               |
| <b>Effectif conseillé</b> | 1 à 8 participants afin de garantir un accompagnement individualisé et une qualité d'interaction adaptée.                                            |
| <b>Délais d'accès</b>     | Délai adaptable selon les besoins, disponibilités du client et validation des modalités administratives.                                             |
| <b>Lieu</b>               | Locaux du client, salle équipée ou distanciel selon les modalités définies en amont.                                                                 |

## Objectifs pédagogiques opérationnels

- Adopter une posture commerciale professionnelle.
- Conduire un entretien de vente structuré.
- Identifier les besoins, motivations et freins du client.
- Présenter une offre avec des arguments adaptés.

- Conclure un échange commercial et définir la suite.

## Compétences visées

- Mener un entretien commercial efficace.
- Créer une relation de confiance.
- Valoriser une offre de manière adaptée.
- Développer une communication commerciale professionnelle.

## Modalités de positionnement et d'adaptation

- Recueil des besoins en amont auprès du client et/ou des participants.
- Questionnaire de positionnement initial permettant d'identifier le niveau, les attentes et les situations professionnelles rencontrées.
- Adaptation du rythme, des exemples et du niveau de difficulté pendant la formation.
- Prise en compte des contraintes métiers et des objectifs opérationnels du client.
- Possibilité d'individualiser certaines séquences pour renforcer les points prioritaires.

## Méthodes pédagogiques

- Pédagogie active centrée sur la pratique et la montée en compétence progressive.
- Apports méthodologiques courts suivis d'applications concrètes.
- Démonstrations guidées par le formateur.
- Exercices d'entraînement progressifs.
- Mises en situation liées au contexte professionnel des participants.
- Corrections collectives et individualisées.
- Échanges d'expériences et réponses aux problématiques rencontrées.

## Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement

- Support ou trame pédagogique remis ou projeté selon les modalités retenues.
- Ordinateur équipé du logiciel concerné ou accès à Microsoft 365 selon le contexte.
- Connexion Internet pour les sessions distancielles ou les démonstrations nécessitant un accès en ligne.
- Vidéoprojecteur, écran ou partage d'écran.
- Exercices pratiques, fichiers de travail, consignes et corrections.
- Encadrement assuré par un formateur professionnel d'adultes spécialisé en bureautique, vente et commerce.

## Accessibilité et prise en compte du handicap

G-REM FORMATIONS étudie toute demande d'adaptation liée à une situation de handicap ou à un besoin spécifique. Les adaptations peuvent porter sur le rythme, les supports, les modalités d'animation, les outils utilisés ou l'organisation pratique de la formation. Le participant ou le commanditaire est invité à signaler tout besoin particulier en amont afin de rechercher les solutions les plus adaptées.

Référent handicap : Jérémy Moran – 06.10.24.46.61 – [jmoranfpa@outlook.fr](mailto:jmoranfpa@outlook.fr). Procédure d'accessibilité et d'adaptation disponible sur demande (Réf. : HAND-2026-001).

## Modalités d'évaluation des acquis

- Évaluation diagnostique ou positionnement avant ou au démarrage de la formation.

- Évaluations formatives tout au long du parcours par observation, questionnement et exercices pratiques.
- Contrôle de la progression à partir des productions réalisées pendant la formation.
- Évaluation finale sous forme de mise en situation ou exercice récapitulatif.
- Bilan oral de fin de formation permettant d'identifier les acquis, les points à consolider et les applications professionnelles possibles.

## Validation, traçabilité et documents remis

- Feuilles d'émargement ou justificatifs de présence.
- Attestation de fin de formation.
- Synthèse des acquis ou éléments d'évaluation selon les modalités convenues.
- Questionnaire de satisfaction à chaud.
- Possibilité de recueil de satisfaction auprès du commanditaire.

## Démarche qualité et amélioration continue

Les retours des participants, les observations du formateur, les demandes clients et les résultats des évaluations sont pris en compte dans une logique d'amélioration continue des contenus, des méthodes pédagogiques et de l'organisation des formations.

## Programme détaillé

### Jour 1 - Matin

#### Module 1 - Rôle commercial et posture professionnelle - Durée : 3h30

Objectifs du module :

- Comprendre les enjeux de la relation commerciale.
- Adopter une posture adaptée.

Contenu détaillé :

- Missions et responsabilités du commercial.
- Image de l'entreprise et cohérence comportementale.
- Communication verbale et non verbale.
- Écoute active et attitude de service.
- Préparation mentale et objectifs d'entretien.
- Erreurs de posture à éviter.

Évaluation / mise en pratique :

- Auto-positionnement et analyse de situations commerciales.

### Jour 1 - Après-midi

#### Module 2 - Découverte des besoins et reformulation - Durée : 3h30

Objectifs du module :

- Questionner efficacement.
- Identifier les motivations d'achat.

Contenu détaillé :

- Structure d'un entretien de vente.
- Questions ouvertes, fermées, alternatives et de relance.
- Méthodes de découverte des besoins.

- Motivations, attentes, contraintes et critères de choix.
- Reformulation simple, synthèse et validation.
- Signaux d'achat et points de vigilance.

Évaluation / mise en pratique :

- Mise en situation de découverte client avec grille d'observation.

## Jour 2 - Matin

### Module 3 - Argumentation commerciale - Durée : 3h30

Objectifs du module :

- Construire un argumentaire adapté.
- Valoriser les bénéfices client.

Contenu détaillé :

- Différence caractéristiques, avantages et bénéfices.
- Méthode CAB/CAP.
- Preuves, exemples et éléments de réassurance.
- Adaptation de l'argumentaire au profil client.
- Valorisation du prix et de la valeur.
- Présentation claire d'une solution.

Évaluation / mise en pratique :

- Construction d'un argumentaire à partir d'une offre.

## Jour 2 - Après-midi

### Module 4 - Conclusion, plan d'action et évaluation - Durée : 3h30

Objectifs du module :

- Savoir conclure et sécuriser la suite.

Contenu détaillé :

- Techniques de conclusion.
- Validation de l'accord ou des prochaines étapes.
- Engagement client.
- Traçabilité des échanges.
- Suivi commercial.
- Évaluation finale par mise en situation.
- Bilan et axes de progrès.

Évaluation / mise en pratique :

- Simulation complète d'entretien de vente avec débriefing.

## Résultats attendus

À l'issue de la formation, le participant doit être capable de mobiliser les méthodes, outils et bonnes pratiques travaillés pendant les deux jours dans des situations professionnelles concrètes. Les acquis sont appréciés au regard des objectifs pédagogiques, des productions réalisées et de l'évaluation finale.

Document mis à jour conformément aux exigences qualité applicables aux organismes de formation professionnelle.