

**Programme de Formation Catalogue  
(réf. COBC2)**

**« COMPRENDRE LES BESOINS DU CLIENT POUR MIEUX VENDRE »**

**PUBLIC CONCERNE**

La formation « **Comprendre les besoins du client pour mieux vendre** » s'adresse à des vendeur.se.s débutant.e.s ou expérimenté.e.s souhaitant faire évoluer leurs pratiques.

**PREREQUIS**

Posséder une première expérience dans le domaine de la vente en face à face ou à distance, maîtriser la structure d'un entretien de vente et/ou avoir suivi la formation « Conduire l'entretien de vente en face à face » (réf. COEV4).

**OBJECTIFS PEDAGOGIQUES**

**A l'issue de la formation, les participant.e.s de la formation (stagiaires) seront capables de :**

- De qualifier un projet d'achat
- De recueillir objectivement les besoins exprimés par le client
- D'identifier les besoins sous-jacents non exprimés
- De reconnaître chez le client les signaux d'acceptation d'achat

**MODALITES PRATIQUES D'INTERVENTION**

- **Durée de la formation** : 2 jours (14h00)
- **Délai d'accès** : 4 semaines à compter de la signature de la convention ou du contrat
- **Horaires de la formation** : 9h00/12h30 – 13h30/17h00
- **Modes et lieux d'animation** :
  - Présentiel, dans les locaux mis à disposition par le client
  - Distanciel, à partir d'un logiciel de visiophonie (Zoom recommandé)
- **Nombre de participant.e.s** :
  - Minimum : 5
  - Maximum : 10
- **Conditions particulières** :  
Aucune

### **METHODES ET OUTILS PEDAGOGIQUES**

Durant la formation, les stagiaires seront mis.e.s en situation à travers des méthodes de pédagogies classiques et/ou alternatives.

S'KALIBUR a conçu spécialement pour cette formation :

- Des apports théoriques spécifiques,
- Des mises en situations et jeux de rôles adaptés,
- Des tests d'évaluation ou des exercices répondant aux objectifs pédagogiques,
- Un temps de coaching individuel destiné à mettre en lien la fonction du/de la stagiaire avec sa personnalité, et son environnement (en fonction du nombre de stagiaires).

### **RESSOURCES PEDAGOGIQUES**

Il sera remis aux participant.e.s :

- Un support numérique reprenant les apports théoriques (format Pdf).
- Des ressources pédagogiques complémentaires.

### **MODALITES D'EVALUATION ET DE SUIVI**

- Au départ de la formation, un QCM permettra d'identifier le niveau initial de connaissance sur les thématiques de la formation. Ce même questionnaire sera remis à nouveau à la fin de la formation, il permettra de s'assurer que le/la participant.e a assimilé les informations transmises.
- Une questionnaire d'évaluation de la satisfaction à chaud sera remis à chaque stagiaire afin de recueillir leurs appréciations sur la formation.
- Un questionnaire d'évaluation de la satisfaction du commanditaire sera également diffusé 15 jours après la formation.
- En option et en fonction du besoin exprimé par le client, un suivi pourra être réalisé 2 à 3 mois après la formation afin de valider la bonne intégration des apports de la formation.

### **VALIDATION DE LA FORMATION**

A l'issue de la formation, un certificat de réalisation de la formation sera remis aux stagiaires.

Les stagiaires qui ont partiellement suivi la formation ne recevront pas de certificat de réalisation.

## **PROGRAMME DE FORMATION**

La formation se déroule sur 2 journées

### **JOURNEE 1**

#### **MATIN**

**(9h-12h30)**

- 1) Introduction de la formation**  
**Rappel des objectifs et du déroulé de la formation**
- 2) Attentes des stagiaires et exemples de situations vécues**
- 3) QCM d'entrée**
- 4) Principe de la structuration de l'offre commerciale**
- 5) Rappels théoriques sur l'entretien de vente**
  - Structure
  - Préparation
  - Détection de projet
- 6) Techniques de base pour questionner son client**

#### **APRES-MIDI**

**(13h30 - 17h)**

- 7) Les principes de base de la communication interpersonnelle**
  - Les 4 C – Clair – Concis – Courtois – Concret
  - Le verbal – le paraverbal – le non-verbal
  - La synchronisation
  - L'écoute active
- 8) Training, mises en situation**
- 9) Retours et partages sur la journée 1**
- 10) Questions préparatoires à la journée 2**

## **JOURNEE 2**

### **MATIN**

**(9h-12h30)**

- 1) Introduction de la journée 2**
- 2) Questions / Réponses / Attentes de la journée 2**
- 3) Les techniques de reformulation**
- 4) Training, mises en situation**

### **APRES-MIDI**

**(13h30 - 17h)**

- 5) Les signaux d'acceptation d'achat**
- 6) Identifier les différents types d'objection**
- 7) Training, mises en situation**
- 8) Conclusion de la formation**
- 9) QCM de sortie**
- 10) Questionnaire de satisfaction à chaud**

**INTERVENANT.E :**

- La conception de cette formation est assurée par S'KALIBUR ou par un tiers expérimenté sous couvert et validation de S'KALIBUR.
- L'animation de cette formation est assurée par un.e intervenant.e expérimenté.e sous la responsabilité de S'KALIBUR.
- L'intervention est couverte par la garantie Responsabilité Civile de S'KALIBUR.

**PROPRIETE INTELLECTUELLE**

Ce programme de formation est soumis au droit de la propriété intellectuelle. Sa reproduction est interdite. Son contenu et son mode d'animation sont la propriété de la société S'KALIBUR.

**DEMARCHE INCLUSIVE LIEE A LA DIVERSITE ET AU HANDICAP :**

Dans la mesure du possible, les salles et les installations sont accessibles pour tou-te.s.

Les conditions de travail et les outils sont également adaptés.

S'KALIBUR a instauré la notion de « culture de l'inclusion », appréciant ainsi chaque personne en tant qu'individu unique quel que soit son handicap, son âge, son origine sociale sa culture, son genre, son orientation sexuelle, son apparence physique ou sa situation sociale.

La *CHARTRE de l'INCLUSION & de la DIVERSITÉ* ratifiée par S'KALIBUR est disponible sur le site internet [www.skalibur.com](http://www.skalibur.com).

**CONTACT S'KALIBUR** : Philippe BUREAU

[contact@skalibur.com](mailto:contact@skalibur.com)

[www.skalibur.com](http://www.skalibur.com)

Titre :	<b>Comprendre les besoins du client pour mieux vendre</b>
Référence catalogue :	COBC2
Durée :	2 jours (14 heures)
Prix :	2 670,00 € HT*
	*Frais de mission en sus (déplacement-hébergement-restauration)

**Toutes les formations intra proposées par S'KALIBUR sont certifiées QUALIOPi.**



*Organisme certifié QUALIOPi  
au titre de la catégorie  
« Actions de formation »*