CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE

Le HUB formation & compétences
Loire-Atlantique - Mayenne - Maine et Loire - Sarthe - Vendée
www.formation.paysdelaloire.cci.fr

PRÉSENTIEL NOUVEAUTÉ

Commercial | relation client

Réf : 303AC15

Non-commerciaux, optimisez la relation client

1 jour (7h)
Ajouté le 13/10/2025 – Modifié le 24/12/2025

440€ Net de taxe

Stop aux idées reçues sur la vente ! En une journée, découvrez comment vos compétences relationnelles peuvent devenir votre meilleur levier pour gagner en confiance, mieux comprendre vos interlocuteurs et booster votre impact professionnel

Objectifs

- Adopter une posture de partenaire de confiance
- Développer ses compétences commerciales sans renier sa personnalité
- Valoriser son expertise dans une relation client durable

Compétences visées

- Comprendre les enjeux de la vente
- Pratiquer l'écoute active pour cerner les besoins
- Structurer un discours clair et convaincant
- Répondre aux objections avec professionnalisme
- Conclure un échange de manière fluide
- Élaborer un plan d'action personnel

Public

Toute personne exerçant une fonction technique, support ou non directement commerciale, amenée à interagir avec des clients, partenaires ou prospects, et souhaitant développer sa posture commerciale sans renier ses valeurs.

Prérequis : Aucun
Accessibilité: Formation ouverte aux personnes en situation de handicap : un référent handicap étudiera les adaptations pouvant être mises en place pour vous permettre de suivre la formation. Pour plus d'information : rendez-vous sur les pages de présentation de nos Centres de formation.
Délais d'accès : L'accès à la formation est soumis au délai d'acceptation des financeurs et du temps de traitement de la demande : de 7 jours à 2 mois selon le mode financement.

PRÉSENTIEL NOUVEAUTÉ

Commercial | relation client

Réf : 303AC15

Non-commerciaux, optimisez la relation client

Programme

Changer de regard sur la vente

- Définition de la vente
- Déconstruction des préjugés commerciaux.
- La posture de confiance et d'écoute au cœur de la relation.

Créer une relation client authentique de la prise de contact à la découverte des besoins

- Créer un premier contact positif et sincère.
- Utiliser les questions ouvertes pour comprendre en profondeur les besoins, motivations et freins.

Valoriser son expertise avec impact

- Méthode CAP (Caractéristiques, Avantages, Preuves).
- Application concrète à son propre contexte.
- Travail en binôme pour formuler et présenter son activité de façon percutante.

Gérer les objections

- Différencier objection et demande de précision.
- Techniques de réponse : reformulation, preuves, cadrage.
- Jeu de rôle : gestion d'objections récurrentes (prix, délai, comparaison concurrentielle...).

Conclure la vente de manière efficace et positive

- Reconnaître les signaux d'intérêt.
- Formuler une conclusion fluide, sans forcer.
- Mettre en place un suivi adapté et durable.

Bilan et plan d'action individuel

- Synthèse des acquis de la journée.
- Auto-évaluation et réflexion personnelle.
- Construction d'un plan d'action pour mise en application immédiate.

CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE

Le HUB formation & compétences
Loire-Atlantique - Mayenne - Maine et Loire - Sarthe - Vendée
www.formation.paysdelaloire.cci.fr

PRÉSENTIEL NOUVEAUTÉ

Commercial | relation client

Réf : 303AC15

Non-commerciaux, optimisez la relation client

Dates & lieux

- 03 avril 2026
- Angers
- 440.00

- 28 avril 2026
- Laval
- 440.00

- 16 juin 2026
- Le Mans
- 440.00

- 30 juin 2026
- Nantes / St-Herblain
- 440.00

- 08 décembre 2026
- Le Mans
- 440.00

Les points forts

Une offre riche et diversifiée de plus de 300 formations sur des thématiques très ciblées. Une équipe à votre écoute pour vous accompagner dans la réalisation de vos projets formation !

Retrouvez tous nos indicateurs de satisfaction et de performance sur nos pages centres de formation.

Modalités pédagogiques

Le formateur apporte non seulement des notions théoriques mais également un accompagnement des stagiaires vers l'acquisition des compétences et leur validation par la pratique.

De ce fait, le déroulement des formations inclut des travaux : en sous-groupes, de préparation d'exposés, de mises en situation, des exercices d'application, des ateliers de travail.

PRÉSENTIEL NOUVEAUTÉ

Commercial | relation client

Réf : 303AC15

Non-commerciaux, optimisez la relation client

Équipe pédagogique : Les formateurs CCI FORMATION sont sélectionnés en cohérence avec les méthodes pédagogiques que nous encourageons. Ils sont référencés sur la base de leur expertise dans leur domaine d'intervention et leur capacité à partager leur expérience au travers de solutions concrètes et opérationnelles.
Méthodes : Les CCI des Pays de la Loire vous accueillent en proximité dans leurs établissements de formation. Nos équipements, conçus pour répondre à l'ensemble des thématiques de formation proposées, offrent un cadre d'apprentissage agréable, performant et stimulant. Découvrez sur nos pages Centres de formation la présentation détaillée de nos infrastructures et équipements. Les CCI Pays de la Loire sont équipées de la plateforme m@formation, dont l'objectif est d'améliorer l'expérience apprenante de nos stagiaires et d'enrichir nos formations en présentiel.•   Un accès personnalisé aux documents administratifs et pédagogiques•   Une ergonomie simple et adaptée•   Des parcours conçus avec des modalités synchrones et asynchrones

Validation/Certification

Un positionnement est réalisé en début de formation.A l'issue de la formation, les acquis de connaissances du participant seront évalués au regard des objectifs de la formation (QCM – quizz – mise en situation ...).Une attestation de fin de formation pourra être remise au stagiaire à l'issue de la formation.