Vente et négociation pour non-commerciaux

Commerce-Achats-Vente

02/11/2026

Public et prérequis

Tout public

Aucun

Les objectifs

- Adopter un comportement commercial efficace et développer son sens de la relation client
- Acquérir les bons réflexes pour écouter, argumenter, convaincre
- Collaborer avec tous les services commerciaux : avant-vente, après-vente, ingénieurs et techniciens en contact avec les clients

Les méthodes pédagogiques et d'encadrement

Alternance d'apports théoriques, de cas pratiques, et de mises en situation

L'AFPI acm Formation atteste que nos formateurs disposent d'un parcours professionnel significatif en lien avec l'action de formation et de compétences pédagogiques leur permettant de dispenser ce programme.

Programme

Appels téléphoniques

- Gérer les appels téléphoniques
- Prendre des messages, réservations, confirmations, changements, informations

S'approprier les techniques de vente

- Découvrir les attentes, les besoins et les motivations des clients
- Comprendre les circuits de décision
- Développer sa capacité d'écoute, savoir poser les bonnes questions
- Savoir présenter une offre, la valoriser
- Argumenter et répondre aux objections
- Aider le client à prendre une décision

Négocier et développer la satisfaction client

- Identifier son comportement de négociateur
- Maitriser les différentes étapes de la négociation
- Identifier les intérêts communs
- Envisager des solutions et des alternatives

Assurer le suivi et la mise en place des décisions

- Coordonner les actions avec les autres services de l'entreprise
- Savoir informer le client et les différentes parties prenantes

CENTRES DE FORMATION

Lille, Boulogne, Hénin-Beaumont, Valenciennes, Maubeuge, Cambrai, St-Omer, Calais, Béthune

DURÉE DE LA FORMATION

2 jours

ACCUEIL PSH

Formation ouverte aux personnes en situation de handicap. Moyens de compensation à étudier avec le référent handicap du centre concerné.

Les + afpi

• 1300 Jeunes formés par an
• 600 contrats d'alternance à pourvoir
• 750 entreprises partenaires
• Accompagnement individualisé
• Diplômes reconnus par l'Etat

• Savoir-être, management, sécurité
• Pédagogie innovante (par projets, en îlots, projet Voltaire, Olympiades des métiers)
• Equipement en machines modernes qui préparent aux métiers de demain

10 CENTRES
dans le Nord Pas-de-Calais situés au coeur des bassins industriels et d'emploi

- Mettre à jour les bases de données clients et assurer la traçabilité des informations

Modalité d’évaluation

- Attestation

Suivi de la formation

Le suivi de l’exécution de l’action se fait par :

- L’émargement de feuilles de présence par chaque stagiaire.
- La fiche d’évaluation de stage

Version documentaire

PR5/ENR/01 V.3