

# **Développement Commercial :**

## **Techniques de vente, relation client et pilotage de l'activité**

### **Savoir vendre et fidéliser dans un environnement concurrentiel**

### **Programme de formation**

#### **Objectifs :**

- Poser les bases de la stratégie et du rôle commercial
- Acquérir les savoir-faire pour convaincre, négocier, fidéliser
- Outiller et mesurer la performance commerciale

**Durée :** 3 jours soit 21 heures

**Public :** Commerciaux (terrain, sédentaires, technico-commerciaux), Responsables ou chargés de clientèle, Entrepreneurs/Dirigeants de TPE / Start-up, Responsables marketing / Business development, Personnes en reconversion vers les métiers de la vente

**Prérequis :** Connaissances de base en vente ou en relation client, bonne aisance à l'oral, capacité à communiquer avec des interlocuteurs variés, et compréhension générale du rôle commercial en entreprise sont nécessaires pour suivre la formation. Maîtrise des outils bureautiques de base (traitement de texte, tableur simple, messagerie). Une familiarité avec un outil de CRM constitue un avantage, mais n'est pas obligatoire.

**Moyens et outils pédagogiques :** Vidéoprojecteur, Paperboard ou tableau blanc, Etudes de cas, Démonstrations pratiques, Mises en situation, Exercices pratiques, Travaux de groupe, Quiz

**Nombre de formateurs :** 1

**Lieu et date :** en présentiel ou en vidéoconférence

**Coût :** 1260 € HT (soit 1512 € TTC)

*A l'issue de la formation chaque participant recevra un certificat de réalisation, un livret de formation, un questionnaire de satisfaction et un questionnaire de validation des acquis*

**AJ Consulting s'engage à rendre ses formations accessibles aux personnes en situation de handicap. N'hésitez pas à contacter notre référent handicap pour discuter de vos besoins spécifiques.**

**AJ Consulting**

Conseil – Audit – Formation  
27 rue Jean Jaurès – 29120 Pont l'Abbé  
Tél : 02 22 94 12 21

SIRET : 511 588 295 00028 – APE 6202A – NDA 53 29 10088 29 – TVA FR 515 511 588 295

## Déroulé de la formation

### **Module 1 – Fondamentaux du Développement Commercial (6h)**

*Objectif : Poser les bases de la stratégie et du rôle commercial*

- Introduction au développement commercial et aux enjeux business
- Définir ses objectifs commerciaux (vision, stratégie, objectifs SMART)
- Comprendre son marché : étude de la concurrence, segmentation, positionnement
- Ciblage clients : identification de profils à potentiel
- Construction d'un plan d'action commercial simple

### **Module 2 – Techniques de Vente et Communication Commerciale (8h)**

*Objectif : Acquérir les savoir-faire pour convaincre, négocier, fidéliser*

- Méthodologie de l'entretien de vente (étapes + posture)
- Techniques de prospection (multicanale, phoning, email, LinkedIn...)
- Communication commerciale : écoute active, reformulation, storytelling
- Négociation : gestion des objections, techniques de closing
- Fidélisation client : leviers émotionnels et relationnels

### **Module 3 – Suivi, Pilotage et Optimisation Commerciale (6h)**

*Objectif : Outiller et mesurer la performance commerciale*

- CRM et outils de gestion de la relation client
- Suivi de la performance : KPI, tableaux de bord, analyse des résultats
- Optimisation du portefeuille clients
- Automatisation et routines commerciales efficaces
- Études de cas : stratégies réussies