

## PROGRAMME DE LA FORMATION

### ***VENDRE PLUS ET MIEUX PAR LA RELATION ET LE PROCESSUS COMMERCIAL***

#### PUBLIC VISE

Dirigeants, chefs d'entreprise, responsables commerciaux, vendeurs d'équipements, assistants des ventes, tout collaborateur amené à vendre un produit et/ou un service, en face à face ou par téléphone.

#### PRE REQUIS

Les stagiaires doivent avoir une première compétence commerciale et des échanges réguliers avec les clients (échanges téléphoniques ou face à face).

**OBJECTIFS :** Etre capable de « *Développer ses compétences relationnelles, son efficacité dans le processus commercial et sa capacité à conclure des ventes de produits et de services.* »

Exercice de cas pratiques et mise en situation

- Développer l'écoute active, reformuler sur le fond et sur la forme
- Mettre en adéquation le verbal et le non-verbal
- Prendre en compte des sentiments et émotions afin de progresser dans les échanges
- Etre capable de désamorcer une situation potentiellement conflictuelle
- Savoir pré-positionner et faire évoluer la position de son interlocuteur
- Savoir gagner des ventes de services associés aux équipements
- Développer sa capacité à rebondir et savoir traiter les objections
- Savoir préparer une négociation pour défendre ses marges
- Développer une position réellement Gagnant/Gagnant
- Vendre de la satisfaction en toutes circonstances
- Mieux gérer son temps et ses différentes tâches commerciales
- Construire un processus commercial et un pipeline, performants
- Construire des propositions commerciales efficaces

**DUREE :** 3 jours (21 heures)

#### METHODE PEDAGOGIQUE

Les éléments abordés sont des outils pour mieux appréhender la complexité de la relation, développer une culture commerciale et marketing, développer ses compétences relationnelles, des outils pratiques pour traiter les objections, ainsi que des outils structurants, afin d'être capable de prendre conscience et de savoir comment évoluer.

#### MOYENS PEDAGOGIQUES

- Utilisation de diaporamas, de tests interactifs, de supports de travail
- Formation adaptée à l'entreprise prenant en compte ses outils et sa propre documentation

#### MODALITÉS D'EVALUATION ET SUIVI PEDAGOGIQUE

- Questionnaire en amont de la formation permettant d'identifier si la formation répond aux attentes des stagiaires
- Quizz de début et fin de formation permettant d'identifier l'atteinte des objectifs
- Evaluation de la satisfaction des stagiaires : bilan à chaud par tour de table et questionnaire de satisfaction écrit.
- Remise du support de formation

**TYPE DE FORMATION** : La formation se déroule en présentiel / en intra / au besoin en distanciel

**NOMBRE DE STAGIAIRES** : entre 4 à 8 personnes maximum

## **PROGRAMME**

### **Jour 1 : La relation commerciale**

***Comprendre les schémas liés à la relation commerciale et se mettre en phase relationnelle avec son interlocuteur pour convaincre rapidement.***

- Définition de la communication commerciale
- Savoir exploiter l'Intelligence Emotionnelle
- Les différents statuts, les postures relationnelles et leur influence dans l'acte de vente
- L'écoute active et la reformulation pour verrouiller et le traitement des objections
- Savoir identifier les différents types d'attentes possibles
- Analyser les besoins et les motivations du client pour adapter son argumentaire
- Des ateliers de mise en pratique ponctueront la journée

### **Jour 2 : L'efficacité commerciale**

***Avoir la capacité de faire évoluer la position de son interlocuteur et développer un échange Gagnant/Gagnant.***

- L'introduction gagnante, et la relation Gagnant/Gagnant
- Les différents types d'approches commerciales
- Les différentes postures des prospects
- Connaître les différentes étapes à respecter pour contrôler la situation
- Savoir mieux gérer son temps commercial
- Savoir analyser les situations difficiles et y faire face
- Les outils de l'Intelligence Commerciale
- Des ateliers de mise en pratique ponctueront la journée

### **Jour 3 : Conclure toutes les ventes**

***S'organiser pour toujours avoir un pipeline de vente fluide et conclure toutes les ventes.***

- Vendre en pilotant les étapes
- Défendre ses marges
- Gérer son énergie
- Maîtriser son propre processus commercial
- Définir et maîtriser son pipeline commercial
- Savoir conclure, concrétiser puis fidéliser
- Des ateliers de mise en pratique ponctueront la demi-journée

**Option** : Si vous le souhaitez, des demi-journées de travail sur les points clés de la formation peuvent être organisées par le formateur, dans vos locaux ou en accompagnement d'un participant sur site, pour assurer la continuité et la mise en application des éléments appris durant ces deux jours. Contactez-nous pour plus d'informations.

## **SANCTIONS ET VALIDATION DE LA FORMATION**

En application de l'article L.6353-1 du Code du travail, une attestation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation sera remise au stagiaire à l'issue de la formation accompagnée d'un certificat de réalisation. Formation non diplômante.

### ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Nos formations peuvent être accessibles aux personnes en situation de handicap.

Pour les sessions en « présentielle » inter-entreprises, la SEDL formation met à disposition un lieu et des équipements adaptés aux besoins spécifiques des stagiaires.

Pour les sessions organisées en « intra », l'entreprise met à disposition un lieu et des équipements adaptés aux besoins spécifiques des stagiaires.

*Dans le cas contraire, n'hésitez pas à nous contacter pour que nous puissions adapter la formation.*

**Contact référent handicap SEDL :** [sedl.formations@dlr.fr](mailto:sedl.formations@dlr.fr)

**FORMATEUR** : Laurent MELLAH, Conférencier, Consultant, SERVICE&SENS

**DELAI D'INSCRIPTION** : Au plus tard 15 jours avant la session

***Le bon déroulement de ces formations est conditionné à un nombre suffisant d'inscrits par session.***

***Une formation sur-mesure pour votre profession à partir d'une analyse détaillée des pratiques***

*Renseignements & inscriptions - 01 49 89 32 36 - [sedl.formations@dlr.fr](mailto:sedl.formations@dlr.fr)*

**BULLETIN D'INSCRIPTION**

***VENDRE PLUS ET MIEUX PAR LA RELATION  
ET LE PROCESSUS COMMERCIAL***

Entreprise (à facturer) : \_\_\_\_\_

SIRET : \_\_\_\_\_ email (**comptabilité**) : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Resp. de l'inscription : \_\_\_\_\_ Tél. \_\_\_\_\_

email stagiaire(s) \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

DATES	LIEUX	NOM & PRENOM DES STAGIAIRES	FONCTION DANS L'ENTREPRISE
mercredi 18 au vendredi 20 févr. 2026	NOISY LE GRAND	-  -	-  -
mardi 28 au jeudi 30 avril 2026	NOISY LE GRAND	-  -	-  -
mercredi 1er au vendredi 03 juil. 2026	NOISY LE GRAND	-  -	-  -
mercredi 21 au vendredi 23 oct. 2026	NOISY LE GRAND	-  -	-  -

***Inscription possible au plus tard 15 jours avant la date de la session***

***Le bon déroulement de cette formation est conditionné à un nombre suffisant d'inscrits par session.***

## Coût de la formation (3 jours) : (déjeuner compris, hors frais d'hébergement)

### Adhérents DLR, ACIM, FNAR, UFL :

1<sup>er</sup> stagiaire sur une session : (TVA 20%) **2 268,00 € TTC** (1 890,00 € HT)

2<sup>ème</sup> stagiaire et suivants de la même entreprise inscrit(s) sur la même session (5% de réduction) **2 154,60 € TTC** (1 795,55 € HT)

### Non adhérents :

1<sup>er</sup> stagiaire sur une session : (TVA 20%) **2 520,00 € TTC** (2 100,00 € HT)

2<sup>ème</sup> stagiaire et suivants de la même entreprise inscrit(s) sur la même session (5% de réduction) : **2 394,00 € TTC** (1 995,00 € HT)

### Règlement :

Correspondant au prix total de chaque session pour l'ensemble des participants de l'entreprise et entraînant leur inscription à cette formation :

☐ par chèque d'un montant de \_\_\_\_\_ € TTC à l'ordre de **SEDL** - 19 rue de l'Université 93160 Noisy Le Grand

☐ par virement

### **RELEVÉ D'IDENTITÉ BANCAIRE**

Titulaire du compte : **SEDL** - Banque : **SOCIÉTÉ GÉNÉRALE**

code banque : **30003** - code guichet : **03535** - n° de compte : **000200004000** - Clé RIB : **40**

Domiciliation : **SG Noisy le Grand ENT (03535)**

Identifiant international de compte bancaire – IBAN : **FR76 3000 3035 3500 0200 0400 040**

Identifiant international de l'établissement bancaire – BIC-ADRESSE SWIFT **SOGEFRPP**

### Accessibilité :

Nos formations peuvent être accessibles aux personnes en situation de handicap.

Merci de nous contacter si besoin – Tél. : 01 49 89 32 36 – [sedl.formations@dlr.fr](mailto:sedl.formations@dlr.fr)

### Empêchement d'un participant :

Un stagiaire s'inscrit pour les 3 jours, la formation ne pouvant se fractionner.

Seules les annulations parvenues au minimum 8 jours avant la date du début de la session pourront être prises en compte. Passé ce délai, une indemnité forfaitaire de 50% du prix sera retenue (non imputable sur le budget formation).

Cachet de l'entreprise et signature

Les données à caractère personnel renseignées sur ce formulaire sont collectées par SEDL au nom et pour le compte de DLR afin de valider l'inscription des participants à la formation concernée. Vous disposez de droits sur vos données personnelles décrits plus précisément au sein de la politique externe de confidentialité sur le site [www.dlr.fr](http://www.dlr.fr).

En vertu de la réglementation en vigueur susvisée, nous vous rappelons que vous êtes tenus d'informer les participants inscrits et exerçant des fonctions au sein de votre entreprise de la collecte et du traitement par DLR de données à caractère personnel les concernant.