le cnam

Formation

Fondamentaux des techniques de vente

Présentation

Public, conditions d’accès et prérequis

Personnes souhaitant prendre en charge des activités commerciales sans formation préalable dans le domaine. Niveau bac ou infra avec expérience professionnelle

L'avis des auditeurs

Les dernières réponses à l'enquête d'appréciation pour cet enseignement :

Fiche synthétique au format PDF

Présence et réussite aux examens

Pour l'année universitaire 2022-2023 :

Nombre d'inscrits : 101
Taux de présence à l'évaluation : 96%
Taux de réussite parmi les présents : 98%

Objectifs pédagogiques

Apporter des bases opérationnelles en techniques de vente (prospection, entretien de vente, négociation, conclusion, fidélisation) par des apports théoriques (2/3 du temps) et pratiques (1/3 du temps). Les pratiques seront basées sur des jeux de rôles ou des exercices de communication écrite.
Présentation de l'apport de l'IA aux techniques de vente.

Compétences visées

Aptitudes à dérouler un processus commercial complet, dans le cadre d'un poste de vendeur-junior, dans des contextes B2B ou B2C : établir et mettre en oeuvre un plan de prospection, maîtriser les étapes de l'entretien commercial en face à face, savoir argumenter et traiter les objections, défendre son prix, conclure une vente puis fidéliser le client
Aptitude à gérer son temps et ses attitudes pour optimiser son efficacité professionnelle.

Mots-clés

Technique de vente
Technique de négociation
Vente

Programme

Contenu

Partie 1 : Prospecter efficacement

Préparation de la prospection

Définir les objectifs dans le cadre de la politique commerciale de l'entreprise
Élaborer et qualifier la base de données
Préparer les outils : argumentaire, objectionaire

Connaître les techniques de prospection

Différentes méthodes : le publipostage, le téléphone, la prospection directe, Internet, les salons professionnels
Analyse en termes de coûts

Prospection téléphonique

Découvrir les clés de la communication téléphonique
Baliser les étapes de l'entretien (accroche, proposition, conclusion)
Passer les barrages secrétaires
Prendre RDV
Répondre aux objections
Rester positif et motivé

Maîtriser la prospection physique

Conduire un premier entretien
Identifier les principes de la communication
Découvrir la technique des 4C : Connaître, Communiquer, Convaincre, Conclure
Découvrir les étapes clés de l'entretien
Développer un climat de confiance
Découvrir les premiers mots qui font vendre

Bilan de la prospection

Relancer par téléphone
Élaborer des tableaux de bord
Mettre à jour la base de données grâce aux informations recueillies

Partie 2 : Les techniques de vente et de négociation

Préparation de l'entretien

Établir l'objectif de l'entretien et la stratégie à mettre en œuvre
Connaitre ses marges de manœuvre
Collecter les informations clients existantes (historique d'achat, quantité, décisionnaire,...)
Préparer la découverte

Accueil et prise de contact

Accueillir le client
Se présenter
Présenter le déroulement de l'entretien
Introduire la société / Présenter les nouveautés

Découverte des besoins

Faire parler le client
Découvrir le client / l'entreprise
Découvrir ses besoins et motivations d'achat
Utiliser la reformulation et l'écoute active

Phase d'argumentation

Passer des caractéristiques aux avantages et bénéfices client
Présenter le prix avantageusement
Négocier en 5 temps

Traitement des objections

Connaître les types d'objections
Comprendre leurs origines et leurs raisons
Traiter les objections
Réussir à les anticiper

Conclusion et prise de congé

Repérer les signaux d'achats
Favoriser la prise de décision finale
Obtenir un engagement
Rester positif même en cas d'échec

Fidélisation

Relance qualifiée
Mettre en place des tableaux de bord et les tenir à jour
Développer une stratégie pour le futur

Partie 3 : Gestion du temps, organisation personnelle et savoir-être du vendeur efficace

Le temps

Gérer son temps
Organiser son emploi du temps
Savoir se préserver, des autres et de soi

Identifier les mangeurs de temps et s'en protéger
L'organisation au quotidien du commercial
Déterminer ses objectifs et ses priorités
Anticiper et planifier Déléguer dès que possible
Utiliser des outils d'efficacités commerciales (TIC, moyens de communication, ...)
Savoir s'adapter
Se connaître
S'affirmer.
Rester flexible et ferme, soigner sa présentation personnelle et sa communication interpersonnelle
Rester " battant " dans les difficultés

Modalité d'évaluation

Evaluation(s) individuelle(s) ou collective(s) sur des cas réels d'entreprise. Le mode et le calendrier de l'évaluation sont annoncés par l'enseignant en début de formation.

Bibliographie

F.Bouchet : Vendeurs, passez en mode solution, 2018
M.Aguilar : Vendeur d'élite, 2018,
B.Mahé : Le vendeur connecté , 2018

Parcours

Cette UE apparaît dans les diplômes et certificats suivants

Chargement du résultat...

Intitulé de la formation	Type	Modalité(s)	Lieu(x)
Intitulé de la formation	Type	Lieu(x)	Lieu(x)
Intitulé de la formation	Type	Lieu(x)	Lieu(x)
Intitulé de la formation	Type	Lieu(x)	Lieu(x)
Intitulé de la formation	Type	Lieu(x)	Lieu(x)
Intitulé de la formation	Type	Lieu(x)	Lieu(x)
Intitulé de la formation	Type	Lieu(x)	Lieu(x)
Intitulé de la formation	Type	Lieu(x)	Lieu(x)
Intitulé de la formation	Type	Lieu(x)	Lieu(x)
Intitulé de la formation	Type	Lieu(x)	Lieu(x)
Intitulé de la formation	Type	Lieu(x)	Lieu(x)
Intitulé de la formation	Type	Lieu(x)	Lieu(x)
Intitulé de la formation	Type	Lieu(x)	Lieu(x)
Intitulé de la formation	Type	Lieu(x)	Lieu(x)
Intitulé de la formation	Type	Lieu(x)	Lieu(x)
Intitulé de la formation	Type	Lieu(x)	Lieu(x)

Intitulé de la formation	Type	Modalité(s)	Lieu(x)

Contact

EPN15 Stratégies - ICSV
37.2.08, 2 rue Conté
75003 Paris
Tel :01 58 80 86 55
Zahra ADJLOUT
Voir le site

www.icsv.cnam.fr

Voir le calendrier, le tarif, les conditions d'accessibilité et les modalités d'inscription dans le(s) centre(s) d'enseignement qui propose(nt) cette formation.

UE

Madagascar
Madagascar
2025-2026 1er semestre : Formation hybride journée
2026-2027 1er semestre : Formation hybride journée
2027-2028 1er semestre : Formation hybride journée

Comment est organisée cette formation ?

/**/ details.orga-container { display: list-item; } details.orga-container summary { display: list-item; margin: 0.5em; color: #c1002a; font-weight: bold; cursor: pointer; } details.orga-container .orga-subtitle { margin-left: 1em; } details.orga-container .orga-list { margin-left: 1em; margin-bottom: 1em; } details.orga-container h3 { font-size: 1.2em; } /**/
2025-2026 1er semestre : Formation hybride journée

Dates importantes

Période des séances du 15/09/2025 au 31/01/2026
Période d'inscription : du 01/06/2025 à 08:00 au 31/10/2025 à 16:00
Date de 1ère session d'examen : 16/02/2026
Date de 2ème session d'examen : 13/04/2026

Précision sur la modalité pédagogique

Une formation hybride est une formation qui combine des enseignements en présentiel selon un planning défini et des enseignements à distance avec ou sans planning défini.

Code UE : ACD006

Cours + travaux pratiques
8 crédits

Volume horaire de référence
(+ ou - 10%) : **65 heures**

Responsable(s)
Valerie CHARRIERE GRILLON

https://formation.cnam.fr/rechercher-par-discipline/fondamentaux-des-techniques-de-vente-207656.kjsp?RH=newcat_t