PROGRAMME DE FORMATION

Techniques de vente — 100 heures

Ce parcours de 100 heures permet d'acquérir et de consolider les compétences commerciales essentielles. Les participants apprennent à conduire l'ensemble du processus de vente : découverte du besoin, construction de l'argumentaire, négociation, traitement des objections, conclusion et fidélisation.

DURÉE **100 heures — 15 jours**	DÉLAI D'ACCÈS **3 semaines**
MODALITÉ D'INSCRIPTION **Par e-mail, téléphone ou via momyformation.fr**	MODALITÉS PÉDAGOGIQUES **Présentiel et distanciel**
LIEU DE FORMATION **Saint-Denis (93) ou à distance**	VERSION DU PROGRAMME **Version 1 — septembre 2026**

Public concerné et prérequis

Profil du stagiaire — commerciaux, vendeurs, gérants, artisans et entrepreneurs souhaitant structurer et renforcer leurs techniques de vente et de négociation.

Prérequis — disposer d'une première expérience commerciale ou d'un contact client régulier dans son activité.

Objectifs pédagogiques

- Conduire une découverte client structurée pour proposer une offre sur mesure.
- Construire un argumentaire percutant, adapté au profil de l'interlocuteur.
- Mobiliser les outils de la négociation et de la persuasion.
- Traiter les objections et conclure la vente avec assurance.
- Fidéliser la clientèle et développer la relation commerciale dans la durée.

Contenu et progression pédagogique

Bloc 1 — Maîtriser les fondamentaux de la vente 35 h

Module 1 — Communication commerciale (10 h). Fondamentaux de la communication interpersonnelle ; les différents profils d'acheteurs ; écoute active et reformulation ; posture commerciale et présentation de soi.

Module 2 — Les étapes du processus de vente (15 h). Préparation de l'entretien et analyse du besoin ; découverte client par questions ouvertes, motivations et freins d'achat ; parcours client et adaptation du discours ; études de cas et jeux de rôle.

Module 3 — Comportement et psychologie du client (10 h). Identifier les motivations et les besoins implicites ; adapter son attitude au type de client ; développer son empathie et sa capacité d'adaptation.

Bloc 2 — Argumentation, négociation et objections 35 h

Module 4 — Construire un argumentaire efficace (15 h). Méthode CAB (caractéristiques, avantages, bénéfices) ; récit commercial et preuve sociale ; techniques de présentation orale et visuelle ; atelier de présentation d'un produit ou service.

Module 5 — La négociation commerciale (10 h). Préparation et définition des objectifs ; outils et leviers de persuasion ; construire un accord gagnant-gagnant ; simulation d'entretien de négociation.

Module 6 — Objections et conclusion (10 h). Identifier les objections fréquentes et leurs causes ; réponses assertives ; méthodes de conclusion (alternative, engagement, silence) ; mises en situation réelles.

Bloc 3 — Fidélisation, stratégie et évaluation 30 h

Module 7 — Fidéliser et développer la relation client (10 h). Suivi client et service après-vente ; outils CRM et tableaux de bord commerciaux ; satisfaction client et traitement des réclamations.

Module 8 — Vente conseil et développement du portefeuille (10 h). Prospection : méthodes et plan d'action ; ventes additionnelles et montée en gamme ; recommandation et parrainage ; stratégies de fidélisation avancées.

Module 9 — Révisions, entraînement et évaluation finale (10 h). Révision des concepts clés ; simulations complètes d'entretien de vente ; évaluation finale écrite et orale ; bilan individuel et remise de l'attestation.

Organisation et moyens

Équipe pédagogique — formateurs diplômés et expérimentés en techniques de vente, management commercial et relation client, sélectionnés pour leur double maîtrise du sujet enseigné et de la pédagogie pour adultes.

Moyens pédagogiques et techniques — études de cas, supports PDF, fiches techniques, grilles d'entretien de vente, séquences vidéo, enregistrements audio, mises en situation filmées et plateforme

de visioformation pour les sessions à distance.

Suivi et évaluation

- Feuille d'émargement signée quotidiennement.
- Évaluations formatives à l'issue de chaque module.
- Évaluation finale écrite, orale et pratique validée par le formateur.
- Attestation de fin de formation accompagnée d'un bilan personnalisé.

Résultats attendus et sanction de la formation

Résultats attendus — maîtriser le processus de vente complet, du premier contact à la fidélisation, avec une communication professionnelle et efficace.

Sanction — formation qualifiante, non certifiante : une attestation de compétences est délivrée par MOMY FORMATION à l'issue du parcours. Des formations certifiantes sont en cours de préparation.

Tarifs et financement

Formation proposée en inter-entreprises ou en intra-entreprise : **tarif sur devis**, établi selon le nombre de participants et la formule retenue. Elle peut être prise en charge par l'OPCO dont dépend l'entreprise au titre du plan de développement des compétences, par France Travail (AIF) pour les demandeurs d'emploi, ou financée sur fonds propres. Nous accompagnons les candidats et les entreprises dans le montage du dossier de financement.

Passerelles et suites de parcours

À l'issue de cette formation, le stagiaire peut poursuivre vers « Optimiser votre Productivité Numérique » (21 h) pour outiller son suivi commercial (CRM, tableaux de bord, automatisation de la prospection), ou vers la « Assistant administratif » (21 h) pour élargir ses compétences vers la gestion administrative et la facturation. Les suites de parcours sont définies lors du bilan individuel de fin de formation.

Accessibilité et situation de handicap

Notre organisme peut proposer des adaptations et des compensations spécifiques si elles sont nécessaires à l'amélioration de vos apprentissages sur cette formation, conformément à la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances.

Référent handicap — Mamadou DIABATE, joignable au 06 03 88 68 49 ou à contact@momyformation.fr. Contactez-le en amont de l'inscription afin d'étudier ensemble les aménagements nécessaires (supports adaptés, rythme ajusté, accompagnement individualisé). Le centre est situé au rez-de-chaussée, accessible aux personnes à mobilité réduite.

Traitement des réclamations

Toute réclamation ou tout signalement d'insatisfaction peut être adressé par e-mail à contact@momyformation.fr ou par téléphone au 06 03 88 68 49, à l'attention de Mamadou DIABATE. Chaque réclamation est enregistrée et fait l'objet d'un accusé de réception sous 5 jours ouvrés, puis d'une réponse écrite motivée sous 15 jours ouvrés. Les réclamations et les actions correctives engagées sont consignées dans notre registre qualité et analysées lors de la revue annuelle de nos processus.

Sous-traitance

Cette formation est conçue et animée en interne par MOMY FORMATION. Aucun prestataire ni formateur externe n'intervient dans sa réalisation.

Indicateurs de résultats

SATISFACTION	RÉUSSITE	ABANDON
100 %	100 %	0 %

Qualiopi processus certifié
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Indicateurs établis sur la base des sessions réalisées à ce jour et mis à jour après chaque nouvelle session. Le détail complet des résultats est disponible sur demande à contact@momyformation.fr.