PROGRAMME DE FORMATION

Négociation commerciale et techniques de vente

Maîtriser les étapes d'un entretien de vente efficace — Domaine : Commerce

Réf. PT-COM-01 — V2 — Mis à jour le 09/11/2026

Durée	14 heures (2 jours de 7 h)	**Modalité**	Présentiel intra-entreprise ou distanciel synchrone
Effectif	1 à 8 participants	**Tarif**	2 520 € net de taxe (1 260 € / jour) par groupe
Délai d'accès	2 à 4 semaines	**Reconnaissance**	Attestation de fin de formation (non certifiante)

Public visé

- Commerciaux, technico-commerciaux, vendeurs et chargés de clientèle souhaitant renforcer leurs compétences en négociation et en techniques de vente.
- Dirigeants de TPE / PME en charge du développement commercial.
- Toute personne souhaitant se perfectionner ou évoluer vers un métier commercial.

Prérequis

- Aucun diplôme ni niveau requis ; aucune expérience commerciale exigée.
- Un entretien de positionnement préalable permet de vérifier l'adéquation de la formation au besoin et d'adapter les mises en situation au contexte du participant.

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

1. Analyser les nouveaux parcours d'achat des clients et y adapter sa démarche commerciale.
2. Préparer et cibler un entretien de vente à partir d'informations collectées, notamment sur le web et les réseaux sociaux.
3. Conduire les étapes d'un entretien de vente : prise de contact, découverte des besoins, argumentation et conclusion.
4. Construire une argumentation centrée sur la valeur de son offre et traiter les objections de manière adaptée.
5. Mettre en place un suivi après-vente qui fidélise le client.

Contenu de la formation

Fil rouge : les étapes de l'entretien de vente, travaillées en « trainings » (mises en situation) à partir des situations réelles des participants. Les durées sont indicatives et adaptées au rythme du groupe.

JOUR 1 (7 H)

Accueil et positionnement — 0 h 30

- Présentation des objectifs et du déroulé, recueil des attentes.
- Questionnaire d'auto-évaluation initial.

Module 1 — Se connaître en tant que vendeur — 1 h 30

- Identifier ses forces et ses axes de progrès en tant que commercial.
- Passation et restitution du test de profil « Profil Vente-R ».

Module 2 — Comprendre les attentes des clients et leur parcours d'achat — 1 h 30

- Analyser les nouveaux comportements des consommateurs.
- Intégrer les différentes étapes du processus de vente.

Module 3 — Cibler son client ou prospect 1 h 30

- Fixer des objectifs ambitieux et réalistes.
- Collecter des informations pertinentes grâce au digital (web, réseaux sociaux).
- Mise en situation : training « trouver l'information ».

Module 4 — Engager le dialogue et capter l'attention 2 h

- Réussir sa prise de contact avec un impact positif.
- Susciter l'intérêt par une accroche percutante.
- Créer une interaction engageante avec le client.
- Mise en situation : training « prise de contact ».

JOUR 2 (7 H)

Module 5 — Identifier les besoins du client et adapter son offre 2 h

- Découvrir la situation et les besoins réels du client.
- Identifier les motivations d'achat.
- Utiliser les techniques de questionnement efficaces.
- Mise en situation : training « les meilleures questions ».

Module 6 — Convaincre avec des arguments percutants 2 h

- Construire une argumentation efficace et persuasive.
- Mettre en avant la valeur ajoutée de son offre.
- Répondre aux objections de manière adaptée.
- Mise en situation : trainings « argumentation » et « objections ».

Module 7 — Conclure la vente efficacement 1 h 30

- Identifier les signaux d'achat du client.
- Encourager et faciliter la prise de décision.
- Assurer le suivi et formaliser les engagements.
- Mise en situation : training « conclusion de vente ».

Module 8 — Fidéliser le client et optimiser la relation 1 h

- Assurer un suivi après-vente de qualité.
- Maintenir une relation client durable pour favoriser la fidélisation et la revente.

Évaluation finale et bilan 0 h 30

- Mise en situation d'entretien de vente complet, évaluée à l'aide d'une grille d'observation, et questionnaire d'évaluation des acquis.
- Bilan de la formation et questionnaire de satisfaction.

Méthodes mobilisées

Le formateur adapte le contenu aux besoins des participants et combine plusieurs méthodes :

- **Affirmative (expositive) :** le formateur présente les techniques de vente, en explique le pourquoi et le comment, puis les participants les reproduisent.
- **Interrogative :** le questionnement du formateur amène le participant à construire lui-même ses connaissances.
- **Démonstrative :** le formateur « fait », puis « fait faire » et enfin « refait » avec le participant pour corriger.
- **Applicative (active) :** trainings, jeux de rôle et simulations d'entretiens de vente à partir des situations réelles des participants.
- **Heuristique :** brainstorming et réflexion collective, par exemple pour construire argumentaires et accroches.

Modalités pédagogiques

- Présentiel, dans les locaux de l'entreprise cliente (intra-entreprise).

- Distanciel synchrone en classe virtuelle (Teams, Zoom ou Google Meet), avec les mêmes contenus et la même durée.
- Formation-action possible : application directe sur le terrain, à la demande du participant.
- Contenus adaptés aux besoins identifiés lors du positionnement et pendant la formation.
- À distance : 100 % en synchrone (classe virtuelle en direct, aucun module à suivre seul en ligne) ; assistance technique et pédagogique assurée par le formateur, par téléphone et par e-mail.
- Un livret d'accueil, remis avant le démarrage, présente le déroulement, le règlement intérieur et le dispositif de prévention et de signalement des violences (dont les violences sexistes et sexuelles), du harcèlement et des discriminations ; référent : Joseph Pili.

Moyens pédagogiques et techniques

- Matériel pédagogique : paperboards, vidéoprojecteur, zones d'affichage, chevalets de présentation, feutres, post-it, support PowerPoint.
- Test de profil « Profil Vente-R » ; grilles d'observation des mises en situation.
- Support de cours numérique, remis au participant par e-mail à l'issue de la formation.
- En distanciel : lien de connexion envoyé avec la convocation ; les modalités techniques sont détaillées dans le livret d'accueil.

Encadrement pédagogique

- Formateur : Joseph Pili, dirigeant de Pilitrust Consulting. Responsable du service fusion en fonderie depuis 30 ans (toujours en poste) : encadrement d'équipes, conduite de la production, sécurité, qualité. Ancien sportif de haut niveau. Coach professionnel : il a réussi en 2020 les examens du parcours de formation visant le titre « Coach professionnel » de niveau 6 (organisme YYYOURS Formations, jury du 31/07/2020). Il accompagne des PME partout en France.
- Évaluation du formateur en 2025 par l'organisme REACTIF (certifié Qualiopi), dont il est formateur partenaire : satisfaction des bénéficiaires de formation 9/10, satisfaction des commanditaires 9,67/10 (commission d'évaluation du 16/04/2026).
- La formation est placée sous la responsabilité pédagogique de Joseph Pili, dirigeant de l'organisme.

Modalités d'évaluation

- Avant la formation : entretien et questionnaire de positionnement (profil, attentes, besoins).
- Pendant la formation : test « Profil Vente-R » puis évaluations formatives à chaque module (trainings, exercices pratiques, échanges avec le formateur).
- En fin de formation : évaluation des acquis au regard des objectifs (mise en situation d'entretien de vente complet évaluée par grille d'observation et questionnaire).
- Évaluation des contenus et des enseignements par les participants, à l'aide d'un questionnaire distinct du questionnaire de satisfaction ; les résultats alimentent l'amélioration continue de la formation.
- Satisfaction : questionnaire à chaud en fin de formation, puis questionnaire à froid à 3 mois pour mesurer la mise en application.

Suivi de l'exécution et sanction de la formation

- Feuilles d'émargement signées par demi-journée par le participant et le formateur (relevé de connexion en distanciel).
- Certificat de réalisation.
- Attestation de fin de formation remise à chaque participant, mentionnant les objectifs, la nature, la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis.

Type de reconnaissance

Formation non certifiante : elle ne délivre ni diplôme, ni titre, ni certification inscrite au RNCP ou au Répertoire spécifique. Une attestation de fin de formation est remise au participant. Cette formation n'est pas éligible au CPF. Elle ne confère aucun droit à poursuite d'études.

Modalités et délais d'accès

- **Modalités d'accès :** Prise de contact par téléphone ou e-mail, entretien de positionnement, proposition commerciale et convention de formation, puis convocation envoyée avant le démarrage.
- **Délai d'accès :** 2 à 4 semaines en moyenne entre la demande et le début de la formation, selon le calendrier et le dispositif de financement. Les demandes de prise en charge doivent être déposées auprès du financeur avant le démarrage.
- **Dates :** Sessions organisées à la demande, en intra-entreprise.
- **Horaires :** 9 h 00 – 12 h 30 et 13 h 30 – 17 h 00 (adaptables en intra).
- **Lieu :** Dans les locaux de l'entreprise cliente, en salle louée à proximité, ou à distance.

Tarif

- 1 260 € net de taxe par jour, soit 2 520 € net de taxe pour la formation complète (2 jours – 14 h), par groupe en intra-entreprise.
- TVA non applicable, article 261-4-4° a du Code général des impôts.
- Le tarif comprend l'animation, le test « Profil Vente-R » et les supports. Les frais de déplacement sont facturés en sus, selon devis.

Modalités de financement

- Financement direct par l'entreprise (plan de développement des compétences).
- Prise en charge par l'OPCO de l'entreprise ou, pour les dirigeants non salariés, par leur fonds d'assurance formation (AGEFICE, FIFPL, FAFCEA…), selon leurs critères : possible dès l'obtention de la certification Qualiopi de Pilitrust Consulting (démarche en cours).
- Formation non éligible au CPF.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

- Formation accessible aux personnes en situation de handicap. Un entretien individuel et confidentiel est proposé à chaque participant pour identifier ses besoins d'adaptation : lieu, rythme, supports, modalités à distance.
- L'accessibilité des lieux de formation est vérifiée avant chaque session.
- Pilitrust Consulting est engagé dans la démarche de progrès continu pour l'accessibilité des formations de la Ressource Handicap Formation (charte d'engagement Agefiph signée le 06/11/2026).
- Si nécessaire, nous mobilisons nos partenaires : Ressource Handicap Formation Grand Est, Cap emploi Moselle, MDPH de la Moselle.
- Notre politique d'accessibilité (engagements et axes de progrès annuels, document généré par la plateforme Ressource Handicap Formation) est consultable sur notre site internet et sur simple demande.
- Référent handicap : Joseph Pili — 06 64 03 52 78 — joseph@pilitrust.fr

Indicateurs de résultats

Pilitrust Consulting a été créé en 2026 (nouvel entrant) : les indicateurs de résultats ci-dessous sont définis dès à présent et seront publiés à l'issue des premières sessions.

Indicateur	Résultat	Méthode de calcul
Nombre de participants	À venir	Nombre de personnes ayant suivi la formation sur la période.
Taux de satisfaction	À venir	Part des participants ayant répondu « satisfait » ou « très satisfait » à la question de satisfaction globale du questionnaire de fin de formation, rapportée au nombre de répondants.
Taux d'atteinte des objectifs	À venir	Part des participants dont l'évaluation finale montre l'atteinte des objectifs pédagogiques, rapportée au nombre de participants ayant terminé la formation.

Taux de réalisation des heures	À venir	Nombre d'heures réalisées rapporté au nombre d'heures prévues à la convention, d'après les feuilles d'émargement.

Indicateurs mis à jour chaque année. Les résultats d'évaluation du formateur obtenus en 2025 auprès de l'organisme REACTIF figurent dans la rubrique « Encadrement pédagogique ».

Contact

Pilitrust Consulting — 4 rue des Bleuets, 57890 Porcelette

Tél. : 06 64 03 52 78 — E-mail : joseph@pilitrust.fr — www.josephpili.fr