



Chambre
de **Métiers**
et de l'**Artisanat**

GRAND EST

Chambre de Métiers et de l'Artisanat Grand Est

5 Boulevard de la Défense

Espace Partenaires - 2ème étage - 57078 Metz Cedex 3

03 87 20 36 80 - www.cma-grandest.fr

contact@cma-grandest.fr - www.artisanat.fr

LA VENTE ÇA S'APPREND

04ENR_FIP_LaVenteÇaSAprend

Code(s) NSF : NC

Code CPF : NC

Décret n° 2004-1164 du 02 Novembre 2004 - N° SIRET : 130 028 012 00016

Numéro de Déclaration d'Activité 44570405157 enregistré auprès du Préfet de la Région Grand-Est

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat

Mise à jour : Juillet 2026

Public :

Tout public

Salariés, Artisan
Demandeurs d'emploi
Chefs d'entreprise, conjoints
collaborateurs, conjoints associés
Autre nous consulter

Pour les personnes en situation de handicap, veuillez nous contacter pour étudier votre demande et les besoins en compensation si nécessaire : information disponible sur notre site internet CMA de Région Grand Est*/ou nous contacter

Niveau d'entrée / Prérequis :

Aucun prérequis

Statut :

Stagiaire de la formation professionnelle
rémunéré ou non

Durée & accès :

21 heures de formation
soit 3 journées de 7 heures

Accès : dès les effectifs réunis et les conditions réalisées

Modalité d'inscription : se rapprocher des contacts en département.

Prochaines sessions :

Nous contacter

Objectif de qualification :

NC

Objectif pédagogique de la formation :

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de conduire efficacement un processus de vente adapté à son activité, en identifiant les besoins du client, en argumentant avec pertinence et en concluant la vente dans une relation de confiance favorisant la satisfaction et la fidélisation.

Compétences visées et résultats attendus :

- Maîtriser les comportements et codes relationnels favorisant une démarche commerciale efficace.
- Instaurer une relation de confiance propice à l'échange et à l'engagement du client.
- Analyser les besoins, attentes, motivations et freins du client afin de personnaliser son approche.
- Valoriser une offre en développant un argumentaire adapté au profil et aux attentes du client.
- Répondre aux objections et aux interrogations du client de manière constructive et persuasive.
- Finaliser une vente en mobilisant les techniques adaptées à la prise de décision du client.
- Optimiser les opportunités commerciales par la vente complémentaire et la gestion simultanée de plusieurs interactions clients.

Nouvelle formation

*Chemin d'accès : cma-grandest.fr

1/3

Lieu de formation & contact :

Chambre de Métiers et de l'Artisanat de Région Grand Est - Etablissement des Ardennes :
8 rue de Clèves
08000 CHARLEVILLE-MEZIERES
Tél. : 03.24.56.81.81
formation08@cma-grandest.fr

Chambre de Métiers et de l'Artisanat de Région Grand Est - Etablissement de l'Aube :
37 Rue des Bas Trévois - 10000 TROYES
Tél. : 03.25.82.62.06
formation10@cma-grandest.fr

Chambre de Métiers et de l'Artisanat de Région Grand Est - Etablissement de la Marne :
68 boulevard Lundy
51086 REIMS Cedex
Tél. : 03.26.61.27.25
formation51@cma-grandest.fr

Chambre de Métiers et de l'Artisanat de Région Grand Est - Etablissement de la Haute-Marne :
9 rue Decrès
52000 CHAUMONT Cedex
Tél. : 03.25.32.19.77
formation52@cma-grandest.fr

Chambre de Métiers et de l'Artisanat de Région Grand Est - Etablissement de la Meurthe-et-Moselle :
4 rue de la Vologne - 54520 LAXOU

40 rue Carnot - 54150 VAL DE BRIEY
Tél. : 03.83.95.60.58
formation54@cma-grandest.fr

Chambre de Métiers et de l'Artisanat de Région Grand Est - Etablissement de la Meuse :
Route du Pont de Dammarie - Bâtiment Les Roises 3è étage
55000 SAVONNIERES-DEVANT-BAR

23 rue de la Belle Vierge
55100 VERDUN
Tél. : 03.29.79.76.65
formation55@cma-grandest.fr

Chambre de Métiers et de l'Artisanat de Région Grand Est - Etablissement des Vosges :
22 rue Léo Valentin - BP 21159
88060 EPINAL Cedex
Tél. : 03.29.69.55.55
formation88@cma-grandest.fr

Contenu :

- Adopter une posture commerciale professionnelle tout en préservant son authenticité.
- Développer une communication verbale et non verbale adaptée à la relation client.
- Etablir un premier contact positif et créer un climat de confiance.
- Présenter son activité, son entreprise et ses créations de manière claire et attractive.
- Identifier les besoins, attentes, motivations et freins du client grâce à l'écoute active, au questionnement et à la reformulation.
- Analyser le profil du client afin d'adapter son approche commerciale.
- Construire un argumentaire de vente structuré en mettant en valeur les caractéristiques, avantages et bénéfices de l'offre.
- Adapter son discours et ses arguments aux attentes et aux situations rencontrées.
- Traiter les objections avec professionnalisme et renforcer la confiance du client.
- Repérer les signaux d'achat et conduire efficacement l'entretien de vente jusqu'à sa conclusion.
- Proposer une vente complémentaire ou additionnelle pertinente.
- Gérer simultanément plusieurs clients tout en maintenant la qualité de la relation commerciale.
- Mettre en pratique les techniques de vente au travers de mises en situation et simulations professionnelles.

Organisation de la formation :

Formation en présentiel dans les établissements départementaux de la CMA de Région Grand Est.

Méthodes pédagogiques utilisées :

- Présentation théorique suivi d'exposé illustré – échanges interactifs – étude de cas pratique
- Différents ateliers de mise en situation (gestuelle, posture, jeux de rôle, ...)
- Démonstrations et exercices guidés

Coût de la formation :**35 €/H Net de taxe par stagiaire**

- Possibilité de prise en charge totale ou partielle du coût de la formation selon les règles définies par les dispositifs de financement existant (OPCO, FAFCEA, ...).
- Nous contacter

Equipements :

- Salle équipée de vidéoprojecteur et/ou de tableau blanc numérique interactif
- Accès WIFI

Participants :**12 stagiaires maximum**

Session ouverte à partir de 4 stagiaires

Pour plus de renseignements :

Réfèrent / Contact Handicap - mail :

Information disponible sur notre site internet CMA de Région Grand Est* /ou nous contacter.

Validation du parcours / Modalités d'évaluation :

- Test de positionnement à l'entrée de formation en lien avec les objectifs visés de la formation ;
- Evaluation formative dans toutes les étapes de la formation, à travers des quizz, QCM, mise en situation avec grille d'évaluation ;
- Evaluation des compétences à la fin de la formation.

Débouchés

NC

Possibilité de poursuites d'études :

Des formations complémentaires et/ou transversales peuvent être proposées à l'issue de la formation, comme :

- Développer une stratégie de communication via les réseaux sociaux pour les TPE-PME (24h) 4 jours.
- Définir sa stratégie commerciale et marketing pour développer son activité (28h) 4 jours ;
- Communiquer sur Instagram (14h) 2 jours ;
- Créer ses supports de communication avec Canva (14h) 2 jours ;

Qualification des formateurs :

L'équipe pédagogique est constituée de formateurs experts en gestion et développement d'activité.

Conditions générales de vente :

à consulter en flashant ce code



Pour les équivalences et passerelles (cf : notre site internet ou nous contacter)