

Accroche, Relance, Objection : le trio gagnant du vendeur comptoir

Objectifs de formation

- Renforcer l'impact commercial des vendeurs comptoir grâce à un discours structuré, des relances efficaces et une gestion maîtrisée des objections.

Objectifs pédagogiques

- Structurer un discours commercial clair, orienté client.
- Savoir relancer efficacement un devis sans être perçu comme insistant.
- Gérer les objections avec assertivité pour favoriser la conclusion de la vente.

Durée : 02 jours - 14 heures

Mise à jour le : 9 juin 2026

Présentiel : Présentiel ou Classe virtuelle

Tarifs :

1295 €

Dates :

Les 24, 25 Aout 2026

Les 23, 24 Novembre 2026

Les 18, 19 Mars 2027

Les 13, 14 Mai 2027

Prérequis

- Aucun

Public

- Vendeurs sédentaires / vendeurs comptoir en contact direct avec la clientèle.

Programme

Bien structurer son discours commercial

- Comprendre le rôle stratégique du vendeur comptoir dans l'expérience client.
- Adapter son discours selon le profil client (pro, particulier, fidèle, nouveau…).
- Structuration type d'un échange commercial en 4 temps :
- – Accroche personnalisée
- – Découverte rapide des besoins / contexte
- – Argumentaire ciblé produits/services
- – Appel à l'action / proposition de suite

Atelier : construction de son pitch commercial court et impactant.

Relancer un devis sans forcer

- Pourquoi les clients ne donnent pas suite : les comprendre pour mieux agir.
- Choisir le bon moment et le bon canal de relance.
- Formuler une relance qui crée de l'engagement :
- – Relance directe vs relance indirecte
- – Relance orientée conseil / solution
- Scripts et phrases types à personnaliser.

Mises en situation : relancer un devis récent, ancien, ou resté sans réponse.

Gérer les objections clients avec efficacité

- Les différentes familles d'objections : prix, délais, produit, décision, etc.
- Décoder l'intention réelle derrière l'objection.
- Techniques de traitement :
- – Reformulation
- – Accord partiel
- – Effet miroir / questionnement
- – Apport de preuve / réassurance

Jeux de rôle : répondre aux objections fréquentes au comptoir.

Synthèse & plan d'action personnel

- Ce que je retiens / ce que je veux mettre en pratique.
- Engagement individuel sur 2 actions prioritaires.
- Feedbacks et clôture.

Modalités pédagogiques

- Alternance d'apports théoriques et pratiques
- Exercices d'applications construits à partir des informations transmises par le commanditaire

- Travail en sous-groupe
- Document de synthèse remis à l'issue de la formation
- Matériel : aucun

Modalités d'évaluation des acquis

- En amont de la formation : recueil des attentes, réunion de cadrage
- Pendant la formation : Test, QCM, cas pratiques, mises en situation
- En aval de la formation : évaluation à chaud, évaluation à froid.

Financement

- OPCO sous conditions
- Entreprise
- Individuel

Dates et horaires

- Intra-entreprise en concertation avec l'entreprise
- Inter-entreprises, selon planning de formation ORDIA
- Horaires de 8h30 à 12h00 et/ou de 13h00 à 16h30

Le bâtiment est accessible aux personnes à mobilité réduite (PMR), pour tout autre handicap, nous contacter pour mise en place des moyens de compensation. Les services proposés sont accessibles à tous sous couvert :

- – que l'information soit transmise suffisamment en amont aux équipes afin de permettre la mise en place des moyens de compensation
- – que les moyens de compensation n'appartenant pas au centre puissent effectivement être mis en place (interface de communication…)

- – que la formation envisagée soit compatible avec le handicap

Référent handicap et personnel sensibilisé

Prévention des ruptures de parcours en formation

- Création d'un climat bienveillant et inclusif dès le démarrage pour favoriser l'implication de chacun.
- Identification des niveaux et besoins individuels afin d'adapter le rythme et les explications (tour de table).
- Méthodes pédagogiques variées (démonstrations, cas pratiques, échanges collectifs) pour maintenir l'attention et l'intérêt.
- Questions fréquentes de la part de l'intervenant/e et valorisation des apports des participant·e·s pour renforcer l'engagement.
- Temps de reformulation ou appui individuel si nécessaire afin d'éviter le décrochage.