

## Ateliers de vente, relation client, marketing et communication

- **9 jours**
- **5 modules**
- **4 formateurs praticiens**



Arventis, Association Romande de la Vente  
11, rue Neuve, 1003 Lausanne  
Cathy Scacchi, responsable des formtions  
[cathy.scacchi@arventis.ch](mailto:cathy.scacchi@arventis.ch)

## Objectifs du cours

Des ateliers concrets, pragmatiques, vivants pour maîtriser les techniques de vente et négociation, pour comprendre les enjeux et l'importance de la relation client et apprendre une démarche marketing directement applicable dans sa réalité quotidienne.

## Programme des ateliers

### Technique de vente & négociation

3 jours

#### *Ce que vous apprenez*

- Se préparer à la vente et négociation
- Maîtriser tous les enjeux réciproques d'une négociation
- Découvrir le client, faire parler le client
- Utiliser des arguments efficaces pour vaincre les objections
- Conclure et concrétiser l'accord
- Prendre congé
- Fidéliser
- Assurer un bon service après-vente

### Le changement, pourquoi ? pourquoi pas ?

1 ½ jour

#### *Ce que vous apprenez*

- Vous aidez à mieux comprendre les différentes étapes d'un changement
- Vous guidez vers une meilleure approche du changement et en ressortir les côtés positifs

### Le pitch, technique de présentation

1 jour

#### *Ce que vous apprenez*

- Apprendre à dire mieux en moins de mots
- Savoir abandonner une longue présentation et mieux séduire grâce à un bref pitch
- Se fixer un objectif en fonction de la cible
- Promouvoir sa marque personnelle et affirmer sa présence

## De la relation client à l'expérience client

2 jours

### *Ce que vous apprenez*

#### **Etablir un diagnostic de votre relation client**

Quel est le parcours client actuel au sein de votre entreprise

Comment améliorer ce parcours en accord avec vos valeurs et celles de l'entreprise

#### **Instaurer l'esprit « client et service » au coeur de votre activité**

Utiliser les yeux du client

Mettre en place des outils concrets

#### **Exceller dans la relation client**

Prendre conscience de l'importance du parcours client

Adopter les attitudes de l'excellence en accord avec ses valeurs et celles de l'entreprise

## Marketing et entrepreneuriat

1 ½ jour

### *Ce que vous apprenez*

#### **Jour 1**

Définition de votre vision

Analyse du marché

Définition de la cible

Mise en place d'une stratégie

Les 5 P

La communication

#### **Jour 2 – matin**

Vous présentez votre projet et débattiez de son contenu et de sa faisabilité avec les autres participants. Ces échanges et un brainstorming vous aideront à avancer dans votre projet,

### **Dates et horaires / les cours sont organisés au centre de Lausanne, métro et parking à proximité**

Journée de 8h45 à 15h30	Vente & négociation	16, 17, 18 novembre
Demi-journée de 8h45 à 12h15	Relation client	1 <sup>er</sup> et 2 décembre
	Le changement ?	3 et 14 décembre
	Pitch	25 novembre
	Marketing et entrepreneuriat	20 novembre et 4 décembre

### **Investissement et durée**

Durée : 9 jours d'ateliers / 63 périodes

Investissement CHF 3'150,-- y compris les supports