PROGRAMME DE FORMATION

Communication et Argumentation Commerciale

Commerce, Marketing & Vente

RÉFÉRENCE	VERSION	ÉDITION	DOMAINE
WF-0754	V2026-004	3 novembre 2026	Commerce, Marketing & Vente

DURÉE	MODALITÉ	PROGRAMME	SANCTION
14 h	Distanciel asynchrone (e-learning) · Présentiel	6 modules 17 leçons	Attestation et certificat de réalisation

Objectifs pédagogiques

- À l'issue de la formation, l'apprenant sera capable de :
- - adapter sa communication verbale et non verbale à son interlocuteur dans une situation commerciale ;
- - pratiquer l'écoute active et un questionnement efficace pour découvrir les besoins du client ;
- - construire un argumentaire centré sur les bénéfices pour le client ;
- - présenter son offre de façon claire et convaincante, en face à face comme à distance ;
- - traiter les objections, y compris sur le prix ;
- - repérer les signaux d'achat et conclure l'échange.

L'essentiel de la formation

Public visé

Commerciaux, conseillers de vente, chargés de clientèle, assistants commerciaux, créateurs ou dirigeants d'entreprise et toute personne amenée à présenter une offre et à convaincre des clients.

Prérequis

Débutant ou intermédiaire : aucune expérience commerciale n'est exigée ; les personnes déjà en poste y trouveront des méthodes pour structurer leur pratique.

Aucun prérequis technique

Disposer d'un ordinateur ou d'une tablette

Disposer d'une connexion Internet

Disposer d'une adresse électronique

Modalités et déroulement

Formation à distance sur la plateforme WILL FORMATION, avec accès individuel aux contenus, exercices et quiz, en entrées et sorties permanentes. Un accompagnement pédagogique est assuré pendant toute la durée du parcours. Selon les besoins, la formation peut aussi être organisée en présentiel ou en format mixte, dans les conditions convenues lors de l'inscription.

Méthodes pédagogiques

- Apports théoriques courts sous forme de contenus en ligne
- Exemples de situations commerciales commentées
- Exercices de préparation d'argumentaires et de réponses aux objections
- Quiz d'auto-évaluation
- Accompagnement pédagogique à distance

Répartition du temps de formation : **20 %** théorique · **49 %** pratique · **31 %** évaluation

Moyens pédagogiques et techniques

- Accès individuel à la plateforme WILL FORMATION
- Contenus pédagogiques consultables à distance
- Fiches pratiques et modèles d'argumentaire
- Quiz et exercices en ligne
- Accompagnement pédagogique à distance pendant la durée du parcours

Modalités d'évaluation

- Positionnement initial au démarrage du parcours
- Évaluations formatives par quiz et exercices tout au long du parcours
- Évaluation finale des acquis sous forme de questionnaire et d'étude de cas

Sanction

Une attestation de fin de formation et un certificat de réalisation sont remis au participant sous réserve de la réalisation du parcours.

Modalités et délais d'accès

La demande d'inscription peut être effectuée par téléphone, par courrier électronique ou au moyen du formulaire en ligne.

Un entretien ou un questionnaire de positionnement permet de vérifier l'adéquation de la formation avec les besoins, le niveau initial et les prérequis du candidat.

L'inscription devient définitive après validation du dossier administratif, acceptation des documents contractuels et, le cas échéant, confirmation du financement.

Les accès à la plateforme sont généralement activés sous 48 à 72 heures ouvrées après validation complète du dossier.

Les formations à distance sont proposées en entrées et sorties permanentes, sous réserve des délais ou dates imposés par le financeur ou le certificateur.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Les personnes en situation de handicap sont invitées à signaler leurs besoins lors de leur demande d'inscription. Une étude personnalisée est réalisée afin de définir les adaptations pédagogiques, techniques ou organisationnelles appropriées. Lorsque le besoin ne peut pas être satisfait directement, une orientation vers un partenaire ou une structure spécialisée est proposée.

Référent handicap : **handicap@will-formation.com**

Tarif de la formation

Prix : **730 €**

Financement : prise en charge possible par les organismes financeurs, selon les critères d'éligibilité applicables.

Qualiopi processus certifié

La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : ACTIONS DE FORMATION. Certificat QUA25070009. WILL FORMATION — Société par actions simplifiée à associé unique au capital de 30 000 € — NDA 11757059675 (cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État) — SIRET 893 713 180 00014 — 01 85 09 25 99 — info@will-formation.com — www.will-formation.com

Programme détaillé

6 modules, 17 leçons — durée totale 14 h.

01 Les fondamentaux de la communication commerciale

1. Le schéma de la communication et ses enjeux dans la relation commerciale
2. Communication verbale, non verbale et paraverbale
3. Les obstacles à la communication et les moyens de les lever

02 Écoute active et questionnement

1. L'écoute active : reformuler, relancer, valider
2. Questions ouvertes, fermées et alternatives
3. Découvrir les besoins et les motivations du client

03 Construire son argumentation

1. Caractéristiques, avantages, bénéfices : relier l'offre au besoin
2. Adapter l'argument aux motivations d'achat
3. Preuves, exemples et références pour crédibiliser son discours

04 Présenter son offre avec impact

1. Structurer une présentation commerciale
2. Voix, posture et attitude, en face à face et à distance
3. Supports visuels et démonstration

05 Traiter les objections

1. Comprendre l'objection et ce qu'elle révèle
2. Techniques de traitement : reformulation, questionnement, compensation
3. Défendre son prix

06 Conclure et prolonger l'échange

1. Repérer les signaux d'achat et conclure
2. Rédiger un courrier électronique de suivi ou de relance