

Maîtriser les techniques de vente B to C

Conduire un entretien de vente centré sur les besoins et la décision d'achat du consommateur

2 jours (14 heures)

Initiation

à partir de

1 495 € HT par personne (TVA en vigueur)

 Repas inclus en présentiel

Contenu mis à jour le 30/09/2026. Document téléchargé le 03/10/2026.

Face à des clients mieux informés, plus exigeants et sollicités sur de nombreux canaux, le vendeur B2C doit créer rapidement la confiance, comprendre les motivations d'achat et guider la décision sans exercer de pression.

En deux jours, cette formation permet de structurer chaque étape de l'entretien pour transformer davantage de contacts en ventes.

Pourquoi se former aux techniques de vente BtoC ?

- Comprendre les besoins, les motivations et les freins d'achat
- Personnaliser son argumentation sur tous les canaux de vente
- Traiter les objections et faciliter la décision sans mettre le client sous pression

Objectifs

- Identifier les besoins, les motivations et les freins d'achat du client
- Construire une argumentation personnalisée centrée sur les bénéfices client
- Traiter les objections et conclure la vente avec efficacité

Les compétences visées par cette formation font l'objet d'une évaluation.

Compétences acquises

Conduire un entretien de vente B2C en adaptant son approche aux besoins et aux motivations d'achat du client.

À qui s'adresse cette formation ?

- Vendeurs et commerciaux en relation avec une clientèle B2C
- Conseillers clientèle, chargés de vente et téléconseillers
- Toute personne amenée à vendre un produit ou un service en B2C

Prérequis

Aucun.

Programme

1 Pendant votre formation

Maîtriser les techniques de vente B to C

Modules distanciels :

- E-quizz en amont/aval de la formation.

Créer rapidement une relation de confiance

- Comprendre les attentes du consommateur actuel.
- Identifier l'impact de la digitalisation, du Web et de l'IA sur le parcours d'achat et le rôle du vendeur.
- Adapter sa communication au contexte de vente : magasin, téléphone, rendez-vous ou visioconférence.
- Soigner sa prise de contact et installer un climat favorable.
- Observer les signaux verbaux et non verbaux du client.
- **Mise en pratique** : simulation de prises de contact dans plusieurs situations de vente B2C.

Découvrir les besoins et les motivations d'achat

- Utiliser les questions ouvertes, fermées et alternatives.
- Pratiquer l'écoute active et la reformulation.
- Distinguer le besoin exprimé, la motivation profonde et le frein à l'achat.
- Identifier les critères de décision prioritaires du client.
- **Mise en pratique** : conduire un entretien de découverte à partir d'un cas client.

Construire une argumentation personnalisée

- Transformer les caractéristiques de l'offre en bénéfices client.
- Sélectionner les arguments adaptés au profil, aux attentes et aux priorités du consommateur.
- Utiliser la preuve, l'exemple et la démonstration pour renforcer sa crédibilité.

- Formuler une recommandation claire et personnalisée.
- Vérifier l'adhésion du client tout au long de l'argumentation.
- **Mise en pratique** : construire et présenter un argumentaire structuré autour des bénéfices et des preuves.

Traiter les objections et conclure la vente

- Accueillir une objection sans se justifier ni entrer dans un rapport de force.
- Identifier la nature réelle du frein exprimé.
- Répondre avec méthode aux objections courantes.
- Repérer les signaux d'achat verbaux et non verbaux.
- Proposer la conclusion et engager la prochaine étape.
- **Mise en pratique** : jeux de rôle complets avec objections, conclusion et débriefing.

Financement

Plusieurs dispositifs de financement sont accessibles via les OPCO (Opérateurs de Compétences), organismes agréés par le ministère du Travail dont le rôle est d'accompagner, collecter et gérer les contributions des entreprises au titre du financement de la formation professionnelle.

Pour plus d'information, une équipe de gestionnaires SKOLAE Formation spécialisée vous accompagne dans le choix de vos formations et la gestion administrative.

[Nous contacter pour en savoir plus →](#)

Modalités pédagogiques

Équipe pédagogique :

Un consultant expert de la thématique et une équipe pédagogique en support du stagiaire pour toute question en lien avec son parcours de formation.

Techniques pédagogiques :

Pédagogie participative mettant l'apprenant au cœur de l'apprentissage. Utilisation de techniques ludo-pédagogiques pour une meilleure appropriation. Ancrage facilité par une évaluation continue des connaissances au moyen d'outils digitaux et/ou de cas pratiques.

Ressources pédagogiques :

Un support de formation présentant l'essentiel des points vus durant la formation et proposant des éléments d'approfondissement est téléchargeable sur notre plateforme.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap