



## Vendre aux clients particuliers et professionnels

Référence : BFC\_FOR\_VENDRE\_PARTICULIERS\_PRO

Thématique : Développement d'entreprise

### Objectif

**Savoir segmenter votre clientèle stratégique particuliers et/ou professionnels**

**Identifier ses besoins et attentes**

**Lui adresser les bons messages sur les bons canaux de communication**

**Bâtir une proposition commerciale convaincante**

**Animer la relation client et votre réseau dans la durée**

### Public

Chef d'entreprise, salarié, conjoint collaborateur, créateur d'entreprise.

### Programme

#### 1. Différenciez prospection et fidélisation

- Saisissez les enjeux
- Clarifiez les définitions
- Faites le point sur votre activité

#### 2. Développez vos ventes auprès des clients particuliers (BtoC)

- Identifiez votre clientèle type (personae)
- Fixez-vous des objectifs de vente BtoC
- Construisez votre pitch commercial
- Déployez vos outils de vente physiques et en ligne
- Répondez aux besoins de vos clients
- Créez de nouvelles offres
- Recueillez et exploitez l'avis de vos clients
- Elaborez votre stratégie de communication
- Exploitez la boîte à outil de la relation client

#### 3. Développez vos ventes auprès des clients professionnels (BtoB)

- Découvrez les particularités du client professionnel
- Définissez des objectifs de vente BtoB

- Segmentez et gérez votre fichier de contacts
- Affinez vos messages, vos canaux et vos actions de communication
- Identifiez les besoins précis de vos clients BtoB
- Faites une offre commerciale qui réponde aux attentes et donne envie
- Pilotez et mesurez votre relation client régulièrement
- Animez votre réseau commercial dans la durée

### Prérequis et niveau de connaissance préalable

Cette formation ne nécessite aucun pré-requis

Nos formations digitales sont accessibles à partir d'une plateforme sur Internet. Pour en bénéficier, vous devez disposer d'une adresse e-mail valide, d'une connexion internet, d'un ordinateur équipé d'un navigateur et de systèmes d'exploitation adaptés \*

\* Nos formations ont été conçues pour être visualisées à partir d'un ordinateur pour plus de confort d'utilisation. Le fonctionnement à partir d'un smartphone ou d'une tablette est possible mais ne garantit pas l'ergonomie nécessaire pour un apprentissage optimal ni l'accès à toutes les fonctionnalités ou ressources.

### Suivi et évaluation de l'action de formation

Formation interactive avec :

- De nombreuses études de cas d'artisans,
- Des vidéos,
- Des quiz,
- Des fiches récapitulatives.

### Durée

4 heures

### Coût de la formation

120 €

Possibilité de prise en charge financière selon votre statut, [nous contacter](#).

### Modalités d'inscription et délais d'accès

#### 1. Demande d'information

Remplissez le formulaire de demande d'informations afin d'être contacté par un conseiller CMA proche de chez vous.

#### 2. Inscription à la formation

Échangez avec votre conseiller CMA proche de chez vous pour compléter votre formulaire d'inscription.

#### 3. Financement

Soyez guidé et accompagné par votre CMA pour faire financer votre formation.

Téléchargez la présentation du module en [cliquant ici](#)

## Cette formation vous intéresse ?!

N'hésitez pas à prendre contact avec nous, nous répondrons à toutes vos questions et vous guiderons dans toutes vos démarches d'inscription.

[Démarrer mon inscription](#)

Chambre de Métiers et de l'Artisanat de Bourgogne Franche-Comté  
65-69 rue Daubenton - 21000 Dijon | Tél : 30 06  
N°SIRET : 130 026 073 00028  
N° déclaration d'activité formation : 27 39 01242 39  
(cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État)

Mise à jour le 16/06/2026

### Délivré par:

- Formation à distance :

Prochaine session en cours de programmation. Vous pouvez dès à présent nous faire part de votre intérêt en cliquant sur "Être rappelé pour en savoir plus" depuis la page descriptive de l'offre sur votre plateforme.

### Tarifs:

- Dirigeant - contact
- Salarié - contact
- Créateur/Repreneur - contact
- Conjoint - contact