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