

# VENDRE AUX CLIENTS PARTICULIERS ET PROFESSIONNELS



COMMERCIAL  
COMMUNICATION

Créez une offre claire et attractive  
pour tous vos clients



E-LEARNING

## PUBLIC

- Créateur ou repreneur d'entreprise
- Dirigeant d'entreprise
- Salarié
- Demandeur d'emploi
- Personne à titre individuel

## PRÉREQUIS

Aucun prérequis n'est nécessaire  
pour suivre cette formation

## DURÉE

**4 heures** à réaliser à votre rythme  
sur une période de 30 jours (e-learning)

## DATE ET HORAIRES

Retrouvez toutes les dates sur notre site  
web (QR code au verso)

## LIEU

**E-learning** : accessible avec  
une connexion internet

## TARIF **120€**

Prise en charge possible selon votre statut

## MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

Sous 48 heures avant le 1<sup>er</sup> jour de  
formation sous réserve d'un entretien  
de positionnement

## ACCESSIBILITÉ

Formation adaptée et accessible aux  
besoins des personnes en situation de  
handicap : conditions d'accueil, accès et  
coordonnées du référent handicap sur  
notre site web (QR code)

## Objectifs

- **SEGMENTER** votre clientèle stratégique  
particuliers et/ou professionnels
- **IDENTIFIER** ses besoins et attentes
- **BÂTIR** une proposition commerciale  
convaincante
- **ANIMER** la relation client et votre réseau  
dans la durée

## LES CMA OCCITANIE



### FINANCEMENT

Étude de la prise en charge adaptée à  
votre demande de formation et à votre  
situation professionnelle



### EXPERTISE

Conseiller-formateur expert  
du domaine, spécialiste de l'artisanat  
et du tissu économique local



### ACCOMPAGNEMENT

Nos équipes proposent des parcours  
sur-mesure pour développer vos  
compétences et concrétiser vos projets

## Programme

### • Prospection et fidélisation

- Saisir les enjeux
- Clarifier les définitions
- Faire le point sur votre activité

### • Développement de vos ventes auprès des clients particuliers (BtoC)

- Identifier votre clientèle type
- Se fixer des objectifs de vente
- Construire votre pitch commercial
- Déployer vos outils de vente physiques et en ligne
- Répondre aux besoins de vos clients
- Créer de nouvelles offres
- Recueillir et exploiter l'avis de vos clients
- Élaborer votre stratégie de communication
- Exploiter la boîte à outil de la relation client

### • Développement de vos ventes auprès des clients professionnels (BtoB)

- Découvrir les particularités du client professionnel
- Définir des objectifs de vente
- Segmenter et gérer votre fichier de contacts
- Affiner vos messages, vos canaux et vos actions de communication
- Identifier les besoins précis de vos clients
- Faire une offre commerciale qui réponde aux attentes et donne envie
- Piloter et mesurer votre relation client régulièrement
- Animer votre réseau commercial dans la durée

## ➤ Modalités pédagogiques

- Formation 100% à distance
- Contenu de la formation accessible à distance via la plateforme [eformation.artisanat.fr](http://eformation.artisanat.fr)
- Modules de formations, exercices et supports de cours à télécharger
- Un tuteur pédagogique dédié répond à vos questions sous 48h

## ➤ Assistance technique

Une assistance technique et fonctionnelle est disponible via la plateforme pour répondre à vos questions

## ➤ Modalités d'évaluation

- **Acquis** : questionnaire réalisé en début et fin de formation
- **Quiz** tout au long de la formation

### CMA FORMATION



#### Contact et inscription

Contactez la CMA de votre département :  
[artisanat-occitanie.fr/formations](http://artisanat-occitanie.fr/formations)



#### CMA Occitanie

59 T Chemin Verdale  
31240 SAINT-JEAN  
[crma@crma-occitanie.fr](mailto:crma@crma-occitanie.fr)