

## Le plus formation



**Votre Chambre de métiers et de l'artisanat lance une nouvelle formation : "efficacité commerciale". Quatre jours qui peuvent vous rapporter beaucoup !**

# Nouveau ! Apprenez à mieux vendre

Pour n'importe quelle entreprise artisanale, la relation au client est une question cruciale, qui en appelle d'autres... Pourquoi, à compétence égale et à un prix proche, un client décide-t-il de faire appel à une entreprise plutôt qu'à une autre ? Qu'est-ce qui se joue au moment de ce choix ? Comment faire la différence face au client ? Comment fidéliser la clientèle gagnée ?

### Être plus efficace, sans en faire plus

En créant la formation "Efficacité commerciale", la Chambre de métiers et de l'artisanat se propose de vous donner les moyens de répondre à ces questions. Comme l'explique Joël Licciardi, formateur, "sur un marché à forte concurrence, la compétence technique de l'artisan, aussi irréprochable soit-elle, ne suffit pas. Il faut pouvoir valoriser cette compétence, faire connaître le savoir-faire". Concrète, la formation donne donc des clefs pour cela, avec comme objectif d'améliorer la rentabilité de votre entreprise.

Et si se vendre n'est pas chose innée, cela ne nécessite pas pour autant de

retourner sur les bancs de l'école. Il ne s'agit pas ici d'inculquer un savoir académique, mais plutôt de s'appuyer sur votre professionnalisme et votre expérience pour affiner la relation commerciale avec le client. Dans la formation sont proposées des techniques d'accueil, de présentation, de vente, de connaissance des nouvelles attentes des consommateurs. En les mettant en œuvre, vous allez améliorer l'image de votre entreprise, la qualité du service rendu, avec toujours en ligne de mire l'augmentation de votre chiffre d'affaires. Joël Licciardi le souligne : "C'est le client qui fait vivre. Il est au cœur de notre travail. Même lorsque des problèmes apparaissent, la relation clientèle doit primer". C'est pourquoi la formation se penche aussi sur la gestion du stress et des réclamations éventuelles des clients. Basée sur une pédagogie très vivante et pratique, les séances sont espacées dans le temps afin de laisser aux stagiaires le loisir d'appliquer et de perfectionner les méthodes travaillées en séance avant la session suivante. ■

## Pratique

### Le contenu de la formation en quatre mots

- **L'accueil** : séduire les clients.
- **Les relations humaines** : principes fondamentaux.
- **La vente** : mieux vendre, comprendre les motivations des clients, conclure.
- **Le stress** : résistance à la pression, gestion des objections et des tensions avec le client.

### Organisation des sessions

- **Gratuité** pour les artisans, les conjoints et les salariés d'artisans.
- **Quatre séances** en groupe dispensées de 9 heures à 17 heures toutes les trois semaines.
- **Une demi-journée supplémentaire** consacrée à un accompagnement personnalisé dans l'entreprise.
- **Lieu des formations** : CMA13  
5, bd Pèbre 13008 Marseille

Pour tous renseignements et inscriptions, pour connaître le planning, contactez le service formation professionnelle, Éric Casoni au 04 91 32 24 24, [formation@cm-marseille.fr](mailto:formation@cm-marseille.fr)