



Cycle Commercial

Lien : <https://innov-maroc.com/formation/cycle-commercial>

 DURÉE
10 jours (70h)

 RÉFÉRENCE
MC376

 CATÉGORIE
**Cycles Métiers
Commerciaux**

🎯 OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- ✓ Comprendre et maîtriser les fondamentaux de la vente et de la négociation
- ✓ Intégrer les meilleures pratiques commerciales B2B/B2C
- ✓ Adopter une posture professionnelle centrée sur l'écoute et la valeur client
- ✓ Savoir argumenter, traiter les objections et conclure efficacement une vente
- ✓ Développer des stratégies de fidélisation clients efficaces
- ✓ Identifier les leviers de satisfaction et de fidélisation
- ✓ Mettre en place des actions concrètes de suivi et de rétention client
- ✓ Optimiser le portefeuille clients en privilégiant la valeur long terme
- ✓ Gérer avec efficacité les relations commerciales B2B
- ✓ Comprendre les spécificités des cycles de vente complexes
- ✓ Savoir vendre en équipe, en mode projet ou à des grands comptes
- ✓ Adapter son offre commerciale aux enjeux business des clients professionnels
- ✓ Répondre aux appels d'offres et maîtriser les marchés publics
- ✓ Lire, analyser et structurer une réponse performante à un appel d'offres
- ✓ Appliquer les règles et obligations liées aux consultations publiques
- ✓ Maximiser ses chances de réussite en construisant une réponse gagnante

👤 POUR QUI ?

- ✓ Commerciaux et Chargés d'affaires B2B / B2C
- ✓ Responsables et Directeurs Commerciaux
- ✓ Chargés de développement / Key Account Managers
- ✓ Responsables marketing et business developers
- ✓ Toute personne amenée à vendre ou promouvoir une offre dans son organisation



Programme détaillé

1 / Les fondamentaux de la vente en environnement concurrentiel

- Comprendre les étapes du cycle de vente
- Identifier les typologies d'acheteurs et leurs comportements
- Clarifier la proposition de valeur commerciale

2 / Psychologie de l'acheteur et leviers de motivation

- Besoins, désirs, peurs : ce qui pousse à l'achat
- Décoder les signaux verbaux et non verbaux
- Adapter son discours en fonction du profil client

3 / Techniques de prospection multicanal

- Emailing, téléphone, réseaux sociaux : adapter les outils
- Construire un pitch d'accroche impactant
- Suivre et relancer efficacement ses prospects

4 / Conduite d'entretien de vente efficace

- Préparer son entretien (brief client, objectifs)
- Poser les bonnes questions pour faire parler le client
- Reformuler et orienter vers une solution adaptée

5 / Méthodes de négociation gagnant-gagnant

- Identifier les marges de manœuvre
- Traiter les objections avec professionnalisme
- Conclure sans pression mais avec fermeté

6 / Argumentaire de vente structuré et personnalisé

- Créer un argumentaire centré client
- Utiliser les preuves et les cas concrets
- Gérer l'émotion et la raison dans l'acte d'achat

7 / Techniques de closing et prise de décision

- Identifier les signaux d'achat
- Utiliser les techniques de conclusion douces et fermes
- Formaliser la vente et préparer l'après-vente

8 / Fidélisation clients et création de valeur

- Cartographier son portefeuille clients
- Construire des plans d'action relationnels
- Mettre en œuvre des outils de fidélisation performants

9 / CRM et gestion stratégique de la relation client

- Exploiter les données clients pour mieux vendre
- Segmentation, scoring, suivi personnalisé
- Prévoir les risques de churn et anticiper

10 / Service client et gestion des insatisfactions

- Transformer les réclamations en opportunités
- Appliquer des méthodes d'écoute active

- Réagir efficacement à une situation de crise

11 / Stratégies commerciales B2B

- Comprendre les spécificités des cycles B2B
- Identifier et engager les bons interlocuteurs (DMU)
- Construire des offres sur-mesure et complexes

12 / Construction d'une proposition commerciale B2B impactante

- Analyser le besoin stratégique du client
- Structurer une offre de valeur différenciante
- Argumenter techniquement et financièrement

13 / Techniques de vente en mode projet

- Créer une relation partenariale avec le client
- Travailler avec des cycles longs de décision
- Gérer les comités de validation et appels d'offres

14 / Réponse aux appels d'offres publics - méthodologie

- Lire et analyser un DCE (Dossier de Consultation)
- Identifier les critères d'attribution clés
- Préparer une offre technique et commerciale cohérente

15 / Optimisation des chances de succès aux marchés publics

- Mettre en avant ses points différenciants
- Valoriser ses références et méthodologies
- Anticiper les objections juridiques ou techniques

16 / Maîtrise des règles juridiques des marchés publics

- Comprendre le cadre réglementaire (au Maroc et à l'international)
- Savoir constituer les pièces administratives obligatoires
- Détecter les pièges et sécuriser juridiquement sa réponse

17 / Pilotage de la performance commerciale

- Mettre en place des KPI pertinents
- Analyser les taux de conversion, CA, rentabilité
- Définir et suivre un plan d'actions commerciales

18 / Techniques de vente consultative

- Devenir un apporteur de solution plus qu'un vendeur
- Identifier les enjeux business du client
- Construire une offre à valeur ajoutée et personnalisée

19 / Utilisation des outils digitaux dans la vente

- CRM, outils d'automatisation, IA dans la relation client
- Stratégie LinkedIn, emailings personnalisés
- Analyser le comportement client via des outils digitaux

20 / Cas pratiques & mises en situation commerciale

- Jeux de rôle de prospection, négociation, closing
- Analyse collective des entretiens commerciaux simulés
- Coaching individualisé et feedback personnalisé
- Commerciaux et Chargés d'affaires B2B / B2C
- Responsables et Directeurs Commerciaux
- Chargés de développement / Key Account Managers
- Responsables marketing et business developers
- Toute personne amenée à vendre ou promouvoir une offre dans son organisation

Approche pédagogique

- ✓ Support Ecrit et Projection
- ✓ Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- ✓ Brainstorming et Jeux de Rôle
- ✓ Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- ✓ Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- ✓ Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

 21 Sep. au 02 Oct. 2026

 Présentiel -

 16 au 27 Nov. 2026

 Présentiel -

 Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

 **Téléphone** : +212 522 247 210

 **Email** : contact@innov-maroc.com

 **Web** : <https://www.innov-maroc.com>

Document généré le 21/07/2026 — Réf : MC376
INNOV MAROC — Tous droits réservés