



SINA & PRESTIGE

CATALOGUE THÉMATIQUE 2026 COMMERCE, VENTE ET RELATION CLIENT



Prospection • Vente • Négociation • Fidélisation • Expérience client • IA commerciale



Organisme certifié Qualiopi au titre des actions de formation
SIREN : 808 790 943 • NDA : 11757330575 • Certificat n° QUA009621

Une offre commerciale concrète, structurée et immédiatement opérationnelle

Sina & Prestige accompagne les entreprises, ESN, écoles, associations et organisations dans le développement des compétences commerciales et relation client. Les formations sont conçues à partir de situations réelles et donnent lieu à la production d'outils directement réutilisables.

Nos priorités

- Structurer la prospection et le développement commercial
- Améliorer la qualité des rendez-vous et de la découverte client
- Défendre la valeur, négocier et conclure avec méthode
- Renforcer la satisfaction, la fidélisation et l'expérience client
- Utiliser l'IA comme levier d'efficacité commerciale, avec vigilance et confidentialité



Les 10 formations du domaine

Code	Formation	Format	Durée	Tarif inter
CVC-01	Techniques de vente et prospection commerciale : développer son portefeuille clients	Formation courte	1 jour / 7h	Inter : 690 € HT Lanc. : 590 € HT
CVC-02	Prospection multicanale et social selling : email, téléphone, LinkedIn et relance	Atelier pratique	3h30 à 1 jour	Inter : 290-690 € HT Lanc. : 240-590 € HT
CVC-03	Construire son pitch commercial et sa proposition de valeur	Masterclass ou atelier	2h à 3h30	Inter : 190-290 € HT Lanc. : 150-240 € HT
CVC-04	Découverte client et qualification des besoins : poser les bonnes questions	Formation courte	1 jour / 7h	Inter : 690 € HT Lanc. : 590 € HT
CVC-05	Négociation commerciale et traitement des objections	Formation approfondie	2 jours / 14h	Inter : 1 190 € HT Lanc. : 990 € HT
CVC-06	Closing commercial et relance : transformer les opportunités en ventes	Atelier pratique	3h30 à 1 jour	Inter : 290-690 € HT Lanc. : 240-590 € HT
CVC-07	Relation client et fidélisation : créer une expérience durable	Formation courte	1 jour / 7h	Inter : 690 € HT Lanc. : 590 € HT
CVC-08	Gérer les réclamations et les clients difficiles avec professionnalisme	Formation courte	1 jour / 7h	Inter : 690 € HT Lanc. : 590 € HT
CVC-09	Expérience client et qualité de service : améliorer les parcours et les preuves de satisfaction	Atelier ou formation courte	3h30 à 1 jour	Inter : 290-690 € HT Lanc. : 240-590 € HT
CVC-10	IA appliquée à la vente, à la prospection et à la relation client	Atelier pratique ou formation courte	3h30 à 1 jour	Inter : 350-790 € HT Lanc. : 290-690 € HT

CVC-01 | Techniques de vente et prospection commerciale : développer son portefeuille clients



FORMAT	DURÉE	PUBLIC	PRÉREQUIS
Formation courte	1 jour / 7h	Commerciaux, business developers, chargés de clientèle, entrepreneurs, dirigeants de TPE/PME, collaborateurs amenés à prospecter.	Aucun prérequis spécifique. Une première expérience commerciale est un plus.

Le bénéfice pour votre organisation

Structurer une démarche commerciale simple, active et mesurable pour générer davantage d'opportunités qualifiées.

OBJECTIFS CLÉS

- Identifier les étapes clés d'un cycle de vente efficace
- Construire une cible commerciale priorisée
- Préparer un argumentaire orienté bénéfices client
- Mener une prospection structurée et régulière
- Définir un plan d'action commercial individuel

PROGRAMME EN BREF

- Clarifier son offre, sa cible et sa proposition de valeur
- Organiser sa prospection : fichiers, priorités, canaux et fréquence
- Préparer son accroche commerciale et ses messages de prise de contact
- Conduire un échange de découverte client
- Traiter les premiers freins et programmer une suite
- Construire son plan d'action à 30 jours

Tarifs et modalités

Tarif inter-entreprises : 690 € HT / participant. Tarif de lancement 2026 : 590 € HT / participant (selon calendrier, disponibilité et conditions de l'offre). Tarif intra-entreprise : à partir de 1 790 € HT / groupe. Financement possible via OPCO, plan de développement des compétences ou autres dispositifs selon éligibilité et accord du financeur.

CVC-02 | Prospection multicanale et social selling : email, téléphone, LinkedIn et relance

FORMAT	DURÉE	PUBLIC	PRÉREQUIS
Atelier pratique	3h30 à 1 jour	Commerciaux, indépendants, chargés de développement, recruteurs, consultants, responsables de compte.	Disposer d'une cible ou d'une offre à promouvoir est recommandé.

Le bénéfice pour votre organisation

Créer une séquence de prospection multicanale professionnelle sans paraître intrusif.

OBJECTIFS CLÉS

- Choisir les canaux adaptés à sa cible
- Rédiger des messages courts et personnalisés
- Structurer une séquence de relance efficace
- Utiliser LinkedIn comme levier de crédibilité
- Mesurer ses actions et ajuster son approche

PROGRAMME EN BREF

- Les fondamentaux de la prospection multicanale
- Construire une séquence email, téléphone et LinkedIn
- Rédiger une accroche claire et orientée problème client
- Relancer sans insister lourdement
- Suivre ses indicateurs : contacts, réponses, rendez-vous
- Atelier de production de messages

Tarifs et modalités

Tarif inter-entreprises : 290 à 690 € HT / participant. Tarif de lancement 2026 : 240 à 590 € HT / participant (selon calendrier, disponibilité et conditions de l'offre). Tarif intra-entreprise : à partir de 990 € HT / groupe. Financement possible via OPCO, plan de développement des compétences ou autres dispositifs selon éligibilité et accord du financeur.

CVC-03 | Construire son pitch commercial et sa proposition de valeur

FORMAT	DURÉE	PUBLIC	PRÉREQUIS
Masterclass ou atelier	2h à 3h30	Commerciaux, dirigeants, consultants, indépendants, porteurs de projet, équipes marketing et vente.	Aucun prérequis. Venir avec une offre ou un projet facilite la mise en pratique.

Le bénéfice pour votre organisation

Passer d'un discours centré sur l'offre à un pitch clair, différenciant et orienté client.

OBJECTIFS CLÉS

- Clarifier le problème client adressé
- Formuler une proposition de valeur lisible
- Adapter son pitch au contexte et à l'interlocuteur
- Construire un message court, crédible et mémorable
- S'entraîner à présenter son offre en moins de deux minutes

PROGRAMME EN BREF

- Les erreurs fréquentes d'un pitch commercial
- Identifier cible, besoin, problème et valeur créée
- Structurer un pitch en 30 secondes et 2 minutes
- Travailler les preuves et exemples concrets
- Adapter le discours selon le canal
- Mises en situation et feedback

Tarifs et modalités

Tarif inter-entreprises : 190 à 290 € HT / participant. Tarif de lancement 2026 : 150 à 240 € HT / participant (selon calendrier, disponibilité et conditions de l'offre). Tarif intra-entreprise : à partir de 790 € HT / groupe. Financement possible via OPCO, plan de développement des compétences ou autres dispositifs selon éligibilité et accord du financeur.

CVC-04 | Découverte client et qualification des besoins : poser les bonnes questions

FORMAT	DURÉE	PUBLIC	PRÉREQUIS
Formation courte	1 jour / 7h	Commerciaux, chargés d'affaires, conseillers, consultants, responsables relation client.	Aucun prérequis spécifique.

Le bénéfice pour votre organisation

Améliorer la qualité des rendez-vous commerciaux en identifiant les besoins réels, les enjeux et les critères de décision.

OBJECTIFS CLÉS

- Préparer un entretien de découverte
- Utiliser des questions ouvertes et ciblées
- Identifier enjeux, motivations, freins et critères de décision
- Reformuler le besoin client avec précision
- Qualifier une opportunité commerciale

PROGRAMME EN BREF

- Préparer un rendez-vous de découverte
- Questionnement : contexte, besoin, impact, décision, budget, échéance
- Écoute active et reformulation
- Détecter les signaux d'intérêt et les objections cachées
- Qualifier l'opportunité et décider de la suite
- Mises en situation

Tarifs et modalités

Tarif inter-entreprises : 690 € HT / participant. Tarif de lancement 2026 : 590 € HT / participant (selon calendrier, disponibilité et conditions de l'offre). Tarif intra-entreprise : à partir de 1 790 € HT / groupe. Financement possible via OPCO, plan de développement des compétences ou autres dispositifs selon éligibilité et accord du financeur.

CVC-05 | Négociation commerciale et traitement des objections**FORMAT**

Formation approfondie

DURÉE

2 jours / 14h

PUBLIC

Commerciaux, account managers, responsables commerciaux, entrepreneurs, chargés d'affaires.

PRÉREQUIS

Avoir déjà participé à des échanges commerciaux ou à des négociations est recommandé.

Le bénéfice pour votre organisation

Renforcer sa capacité à défendre la valeur, traiter les objections et négocier sans brader.

OBJECTIFS CLÉS

- Préparer une négociation commerciale
- Identifier ses marges de manœuvre et points non négociables
- Traiter les objections prix, délai, concurrence et décision
- Défendre la valeur de son offre
- Conclure un accord équilibré

PROGRAMME EN BREF

- Les principes d'une négociation préparée
- Prix, valeur et concessions : éviter les pièges
- Méthodes de traitement des objections
- Stratégies face aux demandes de remise
- Argumenter avec preuves et bénéfices
- Jeux de rôle et débriefing

Tarifs et modalités

Tarif inter-entreprises : 1 190 € HT / participant. Tarif de lancement 2026 : 990 € HT / participant (selon calendrier, disponibilité et conditions de l'offre). Tarif intra-entreprise : à partir de 3 290 € HT / groupe. Financement possible via OPCO, plan de développement des compétences ou autres dispositifs selon éligibilité et accord du financeur.

CVC-06 | Closing commercial et relance : transformer les opportunités en ventes

FORMAT	DURÉE	PUBLIC	PRÉREQUIS
Atelier pratique	3h30 à 1 jour	Commerciaux, business developers, chargés de clientèle, entrepreneurs.	Avoir une offre, un service ou une activité commerciale à promouvoir.

Le bénéfice pour votre organisation

Savoir conclure sans pression excessive, relancer au bon moment et sécuriser les prochaines étapes.

OBJECTIFS CLÉS

- Identifier les signaux d'achat
- Formuler une proposition claire et engageante
- Utiliser des techniques de conclusion adaptées
- Structurer ses relances commerciales
- Réduire les pertes d'opportunités par manque de suivi

PROGRAMME EN BREF

- Pourquoi les ventes se perdent après le rendez-vous
- Signaux d'achat et signaux d'hésitation
- Techniques de closing adaptées au contexte
- Construire une relance utile et professionnelle
- Organiser le suivi dans un tableau ou CRM simple
- Cas pratiques et scripts

Tarifs et modalités

Tarif inter-entreprises : 290 à 690 € HT / participant. Tarif de lancement 2026 : 240 à 590 € HT / participant (selon calendrier, disponibilité et conditions de l'offre). Tarif intra-entreprise : à partir de 990 € HT / groupe. Financement possible via OPCO, plan de développement des compétences ou autres dispositifs selon éligibilité et accord du financeur.

CVC-07 | Relation client et fidélisation : créer une expérience durable

FORMAT	DURÉE	PUBLIC	PRÉREQUIS
Formation courte	1 jour / 7h	Chargés de clientèle, équipes commerciales, services support, managers, responsables expérience client.	Aucun prérequis spécifique.

Le bénéfice pour votre organisation

Transformer la relation client en levier de satisfaction, de fidélisation et de développement commercial.

OBJECTIFS CLÉS

- Comprendre les attentes clés des clients
- Adopter une posture de service professionnelle
- Identifier les moments de vérité du parcours client
- Développer la fidélisation et la recommandation
- Mettre en place des actions simples de suivi client

PROGRAMME EN BREF

- Les fondamentaux de la relation client
- Parcours client et moments de vérité
- Communication professionnelle et écoute active
- Satisfaction, fidélisation et recommandation
- Suivi client et opportunités de développement
- Plan d'action relation client

Tarifs et modalités

Tarif inter-entreprises : 690 € HT / participant. Tarif de lancement 2026 : 590 € HT / participant (selon calendrier, disponibilité et conditions de l'offre). Tarif intra-entreprise : à partir de 1 790 € HT / groupe. Financement possible via OPCO, plan de développement des compétences ou autres dispositifs selon éligibilité et accord du financeur.

CVC-08 | Gérer les réclamations et les clients difficiles avec professionnalisme

FORMAT	DURÉE	PUBLIC	PRÉREQUIS
Formation courte	1 jour / 7h	Services client, commerciaux, accueil, support, managers, collaborateurs en contact client.	Aucun prérequis spécifique.
Le bénéfice pour votre organisation			

Adopter les bons réflexes face aux tensions clients, préserver la relation et sécuriser la réponse apportée.

OBJECTIFS CLÉS

- Identifier les causes fréquentes de mécontentement
- Accueillir une réclamation avec méthode
- Désamorcer une tension verbale
- Formuler une réponse professionnelle
- Capitaliser sur les réclamations pour améliorer le service

PROGRAMME EN BREF

- Typologie des clients difficiles et situations sensibles
- Écoute, reformulation et reconnaissance du problème
- Gestion émotionnelle et posture professionnelle
- Répondre sans promettre l'impossible
- Formaliser et suivre la réclamation
- Mises en situation

Tarifs et modalités

Tarif inter-entreprises : 690 € HT / participant. Tarif de lancement 2026 : 590 € HT / participant (selon calendrier, disponibilité et conditions de l'offre). Tarif intra-entreprise : à partir de 1 790 € HT / groupe. Financement possible via OPCO, plan de développement des compétences ou autres dispositifs selon éligibilité et accord du financeur.

CVC-09 | Expérience client et qualité de service : améliorer les parcours et les preuves de satisfaction

FORMAT	DURÉE	PUBLIC	PRÉREQUIS
Atelier ou formation courte	3h30 à 1 jour	Responsables relation client, managers, équipes commerciales, services support, équipes qualité.	Aucun prérequis. Avoir un parcours client à analyser est recommandé.
Le bénéfice pour votre organisation			

Identifier les irritants du parcours client et prioriser des actions concrètes d'amélioration.

OBJECTIFS CLÉS

- Cartographier un parcours client simple
- Repérer les irritants et moments clés
- Définir des indicateurs de satisfaction utiles
- Prioriser des actions d'amélioration
- Valoriser les preuves de qualité de service

PROGRAMME EN BREF

- Expérience client : principes et enjeux
- Cartographie du parcours et points de contact
- Irritants, émotions et attentes clients
- Indicateurs : satisfaction, recommandation, réclamation
- Priorisation des actions et pilotage
- Atelier de cartographie

Tarifs et modalités

Tarif inter-entreprises : 290 à 690 € HT / participant. Tarif de lancement 2026 : 240 à 590 € HT / participant (selon calendrier, disponibilité et conditions de l'offre). Tarif intra-entreprise : à partir de 990 € HT / groupe. Financement possible via OPCO, plan de développement des compétences ou autres dispositifs selon éligibilité et accord du financeur.

CVC-10 | IA appliquée à la vente, à la prospection et à la relation client

FORMAT	DURÉE	PUBLIC	PRÉREQUIS
Atelier pratique ou formation courte	3h30 à 1 jour	Commerciaux, managers commerciaux, équipes marketing, consultants, entrepreneurs, services client.	Aucun prérequis technique. Une aisance numérique de base est recommandée.

Le bénéfice pour votre organisation

Utiliser l'IA pour gagner du temps dans la prospection, la préparation des rendez-vous, les messages et le suivi client, tout en respectant la confidentialité.

OBJECTIFS CLÉS

- Identifier les usages utiles de l'IA dans le cycle commercial
- Rédiger des prompts adaptés à la vente et à la relation client
- Préparer un rendez-vous ou une relance avec l'IA
- Éviter les erreurs : données sensibles, hallucinations, ton artificiel
- Construire une bibliothèque de prompts commerciaux

PROGRAMME EN BREF

- Panorama des usages IA en vente et relation client
- Prompts pour cibler, préparer et personnaliser
- Rédaction de messages, relances et synthèses
- Confidentialité, RGPD et limites des outils
- Créer sa bibliothèque de prompts
- Atelier pratique sur cas réels

Tarifs et modalités

Tarif inter-entreprises : 350 à 790 € HT / participant. Tarif de lancement 2026 : 290 à 690 € HT / participant (selon calendrier, disponibilité et conditions de l'offre). Tarif intra-entreprise : à partir de 1 190 € HT / groupe. Financement possible via OPCO, plan de développement des compétences ou autres dispositifs selon éligibilité et accord du financeur.

Parcours recommandés

Pack Prospection & Développement commercial

Structurer la prospection, créer une séquence multicanale, préparer son pitch et suivre les opportunités.

CVC-01 • CVC-02 • CVC-03 • CVC-06

Pack Vente & Négociation

Renforcer la découverte client, le traitement des objections, la négociation et la conclusion.

CVC-04 • CVC-05 • CVC-06

Pack Relation client & Fidélisation

Améliorer la satisfaction, gérer les réclamations et construire une expérience client durable.

CVC-07 • CVC-08 • CVC-09

Pack IA commerciale

Utiliser l'IA pour prospecter, préparer les rendez-vous, personnaliser les messages et améliorer le suivi.

CVC-02 • CVC-06 • CVC-10

Qualité, financement et accessibilité

- Organisme certifié Qualiopi au titre des actions de formation.
- Selon la situation et sous réserve des critères d'éligibilité et de l'accord du financeur, une demande de prise en charge peut être envisagée.
- La décision de financement appartient exclusivement à l'organisme financeur.
- Les besoins d'adaptation sont étudiés en amont avec la référente handicap.
- Présentiel, distanciel ou hybride selon les objectifs et les contraintes du commanditaire.

Construisons le parcours adapté à vos enjeux

Vous souhaitez développer la prospection, professionnaliser la vente, renforcer la fidélisation ou intégrer l'IA aux pratiques commerciales ? Échangeons sur vos objectifs, votre public et vos contraintes.



Demander un programme détaillé

Recevoir un devis personnalisé

Planifier un échange de cadrage



contact@sinaetprestige.fr
01 75 57 37 40 • 06 17 42 06 28
www.sinaetprestige.fr