

INTÉGRER LA DÉMARCHE CONSEIL DANS LE PROCESSUS DE VENTE



FORMATION INDIVIDUELLE

EN PRÉSENTIEL



Pour en savoir plus : sg-formation.fr



ORGANISME DE FORMATION

SG FORMATION (SARL)

03 10 45 21 85

326 Rue Verte, 59141 Thun-l'Évêque

audrey@sg-formation.fr

INTÉGRER LA DÉMARCHE CONSEIL DANS LE PROCESSUS DE VENTE

DURÉE

21 h (3 jours)

PUBLIC VISÉ

Commerciaux ; responsable commercial ; personnes souhaitant occuper des fonctions commerciales.

La certification « Intégrer la démarche conseil dans le processus de vente » s'adresse aux commerciaux ou aux personnes qui ont des fonctions commerciales qui dans le cadre d'une évaluation professionnelle ou de leurs missions, ont besoin d'acquérir des compétences intégrant l'approche conseil.

MODALITÉS D'ACCÈS

Nos formations sont ouvertes **toute l'année** ([contactez-nous](#)). *L'accessibilité de la certification se fait sur dossier d'inscription afin de valider le prérequis.*

ACCESSIBILITÉ

Une **adaptation** des formations pour les **personnes en situation de handicap** est possible.

Les lieux de formation seront accessibles aux personnes en situation de handicap.

Une vérification sera établie. *Nous contacter : (Audrey, référent Handicap : 06 58 30 42 22)*

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Formateur spécialisé - Supports pédagogiques (livret apprenant) - Suivi du programme de formation

SUIVI, ÉVALUATION, SANCTION

→ **Moyens permettant de suivre l'action de formation**

- Plans d'action de formation

→ **Sanction**

• Délivrance d'une attestation + passage de la certification **MANITUDE / RS7149 Intégrer la démarche conseil dans le processus de vente**

→ **Moyens permettant d'en évaluer les résultats**

• Évaluation certificative sous forme de mises en situation sur la réalisation d'un entretien de vente et sur la mise en oeuvre d'un dispositif après-vente de suivi.

Le candidat sera évalué par un jury professionnel composé de 2 membres :

- 1 membre salarié de l'organisme certificateur Manitude
- 1 membre externe à l'organisme certificateur Manitude

Les évaluateurs sont des professionnels disposant de 3 ans d'expérience dans le domaine commercial et devront respecter les exigences d'impartialité, d'indépendance et de dissociation du parcours de formation définies par le certificateur Manitude et France Compétences.

La décision finale sera donnée par le certificateur Manitude au cours d'un jury de délivrance de certification.

En cas de réussite, un certificat de compétences sera édité par Manitude et sera remis à l'apprenant par le centre de formation.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Présenter sa démarche de conseil lors des entretiens commerciaux
- Pratiquer un questionnement personnalisé lors des entretiens commerciaux
- Coconstruire avec le prospect/client une solution personnalisée
- Présenter les solutions proposées au client/prospect
- Préparer et conduire les négociations commerciales
- Engager le prospect/client à promouvoir et à défendre l'offre proposée
- Mettre en œuvre un dispositif après-vente de suivi régulier et personnalisé auprès des clients

PRÉREQUIS

- Occuper un poste de commercial ou avoir des formations commerciales

CERTIFICATION VISÉE

La formation prépare à la certification détenue par Manitude, enregistrée le 30/04/2025 sous le numéro RS7149 au Répertoire Spécifique de France Compétences.

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rs/7149/>

CERTIFICAT

CERTIFICATION MANITUDE

Objectifs et contexte de la certification

La certification « Intégrer la démarche conseil dans le processus de vente » s'adresse aux commerciaux ou aux personnes ayant des fonctions commerciales qui dans le cadre d'une évolution professionnelle ou de leurs missions, ont besoin d'acquérir des compétences intégrant l'approche conseil.

Cette approche conseil représente à l'heure actuelle une notion essentielle dont l'enjeu pour les commerciaux est non plus uniquement de vendre mais d'accompagner le client dans l'acte d'achat et de donner à la dimension conseil toute son ampleur.

Face à la complexité du processus de vente, cette certification apporte les compétences indispensables pour adopter un rôle de conseiller et ainsi performer dans son activité commerciale.

Compétences attestées

Si le participant obtient la certification « Intégrer le management d'équipe dans le développement de son activité professionnelle », il sera capable de :

- Présenter sa démarche de conseil lors des entretiens commerciaux
- Pratiquer un questionnement personnalisé lors des entretiens commerciaux
- Coconstruire avec le prospect/client une solution personnalisée
- Présenter les solutions proposées au client/prospect
- Préparer et conduire les négociations commerciales
- Engager le prospect/client à promouvoir et à défendre l'offre proposée
- Mettre en œuvre un dispositif après-vente de suivi régulier et personnalisé auprès des clients

Modalités d'évaluation

E1 - Type d'évaluation : Mise en situation professionnelle au travers d'une simulation portant sur l'intégration d'une démarche de conseil dans un entretien de vente complet allant du 1er contact jusqu'à la conclusion.

E2 - Type d'évaluation : Mise en situation professionnelle au travers d'une simulation portant sur la mise en œuvre d'un dispositif après-vente de suivi régulier et personnalisé auprès d'un client.

PROGRAMME

JOUR 1

MODULE 1 : INTRODUIRE L'ENTRETIEN DE VENTE

- Introduction « Le triangle de la vente »
- Les règles d'or de l'accueil
- La règle des 4*20 – Prise de contact positive & motivante
- Créer l'interaction avec le client
- Les pièges à éviter
- La définition et les principes de la vente et de la démarche conseil
- Les qualités d'un commercial et les qualités essentielles pour réaliser une démarche conseil
- Le but ultime de la vente
- La présentation de son entreprise et de son expertise
- Travailler son pitch commercial pour conclure une vente
- Travailler une communication orale impactante
- Communication verbale: entendre & être entendu
- Communication « non-verbale » : ces gestes qui en disent long...
- La distance adaptée : occuper l'espace
- Les clés d'une communication positive

Exercice 1 - les 4*20

Exercice 2 - La prise de contact

Exercice 3 : Mise en situation d'un pitch commercial en présentant son offre et son entreprise

Exercice 4 – Analyser les éléments de communication non verbale (Vidéo)

MODULE 2 : PRATIQUER UN QUESTIONNEMENT PERSONNALISÉ EN S'APPUYANT SUR SON EXPERTISE

- Rechercher et comprendre les enjeux du client
- La découverte du prospect
- Recueillir ses besoins et le questionner efficacement
- L'écoute active
- Analyser ses motivations d'achat

Mise en situation : Lister et classer toutes les questions à poser avec la technique de l'entonnoir

Exercice 5 – Le plan de découverte

JOUR 2

MODULE 3 : RÉPONDRE AUX ENJEUX DU CLIENT EN UTILISANT L'ENSEMBLE DES INFORMATIONS RÉCOLTÉES DANS LA PHASE DE QUESTIONNEMENT ET PROPOSER UNE SOLUTION PERTINENTE

- Introduction « Le triangle de la vente »
- Démontrer l'adéquation solution/besoin
- Se différencier de la concurrence
- Utiliser l'argumentaire SONCAS

Exercice 6 – mise en situation : Construction d'un argumentaire de vente avec la méthode SONCAS.

MODULE 4 : FAIRE ÉVOLUER LA SOLUTION EN TRAITANT LES OBJECTIONS ET COCONSTRUIRE UNE OFFRE ADAPTÉE

- Identifier les objections et les anticiper
- L'objection : un atout, une force
- Répondre à tous les types d'objections
- Traiter l'objection du prix
- Réfuter une objection en 6 étapes

Exercice 7 - Réaliser un tableau récapitulatif des objections courantes puis préparer son argumentaire pour réussir sa vente

MODULE 5 : LES ENJEUX D'UNE RELATION CLIENT / FOURNISSEUR PÉRENNE

- Le client : rappels et notions fondamentales
- Respects des engagements contractuels
- Les attentes du client / contrat de service
- Le sens du service dans un contexte marché hyper concurrentiel

JOUR 3

MODULE 6 : TRADUIRE LES AVANTAGES DE LA SOLUTION EN BÉNÉFICES CLIENT

- Sélectionner & proposer l'offre produit-service
- Etre force de proposition
- Argumenter : construire et présenter des arguments percutants
- Utilisation de la méthode CAB ou CAP selon la typologie client
- Cerner les signaux d'achat « les feux verts »
- Démontrer les retours sur investissement

Exercice 8 – Mise en situation : comment utiliser la méthode CAB de façon pertinente

MODULE 7 : INTRODUIRE DANS LA CONCLUSION DE SON ENTRETIEN LE SUIVI APRÈS-VENTE

- Rassurer le client et maintenir la relation
- Respecter l'objectif négocié
- Créer les conditions en faveur d'une collaboration durable
- Comment conclure une vente?
- Ventes additionnelles & ventes complémentaires
- La stratégie du « bien finir »
- Passez à autre chose
- Quittez le client

Exercice 9 – Mise en situation : Apprendre à conclure sa vente

MODULE 8 : VALORISER SA QUALITÉ CONSEIL ET DE RELATION CLIENT EN RÉCOLTANT DES FEEDBACKS POSITIFS POUR OBTENIR UNE RECOMMANDATION ACTIVE AFIN DE DÉVELOPPER SES PORTEFEUILLE DE CONTACT ET ACCÉLÉRER SON DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL

- Récolter les feedbacks positifs
- Se faire recommander
- Développer son portefeuille clients
- La valorisation de la relation commerciale
- L'implication du client dans la vente