SG FORMATION (SARL) ORGANISME DE FORMATION

INTÉGRER LA DÉMARCHE CONSEIL DANS LE PROCESSUS DE VENTE



FORMATION INDIVIDUELLE

EN PRÉSENTIEL

FORMATION CERTIFIANTE MANITUDE – RS7149

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, responsables commerciaux et toute personne ayant des fonctions commerciales souhaitant intégrer une dimension conseil dans son activité

MODALITÉS D'ACCÈS

Nos formations sont ouvertes **toute l'année** *(contactez-nous)*.
L'accès à la certification se fait sur **dossier d'inscription** afin de vérifier 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 (Power-Point - Livret apprenant) - Jeux de rôle et mises en situation filmées - Travail sur les cas réels du stagiaire - Entraînement aux épreuves certificatives - Suivi du programme de formation

SUIVI, ÉVALUATION, SANCTION

» **Moyens permettant de suivre l'action de formation**
- Plans d'action de formation

» **Moyens permettant d'en évaluer les résultats**
- Évaluation de positionnement en début de formation
- Exercices et mises en situation tout au long de la formation
- Évaluation certificative : mises en situation professionnelles E1 et E2 devant un jury (voir page Certificat)

» **Sanction**
- Délivrance d'une attestation d'assiduité
- Formation certifiante : passage de la certification **MANITUDE — Intégrer la démarche conseil dans le processus de vente (RS7149)**

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 fonctions commerciales (vérifié par un dossier d'admission)

CERTIFICAT

CERTIFICATION MANITUDE – RS7149

Objectifs et contexte de la certification

La certification « Intégrer la démarche conseil dans le processus de vente », détenue par **MANITUDE** et enregistrée au Répertoire spécifique de France Compétences sous le numéro **RS7149** (décision du 30/04/2025, enregistrement valable jusqu'au 30/04/2028), s'adresse aux commerciaux et 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.

L'enjeu pour les commerciaux n'est plus uniquement de vendre, mais d'accompagner le client dans l'acte d'achat. 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

C1 Présenter sa démarche de conseil lors des entretiens commerciaux : en détaillant les étapes et les bénéfices client, afin de valoriser son expertise, démontrer la valeur ajoutée de ses actions et de son suivi ainsi que sa différenciation sur le marché.

C2 Pratiquer un questionnement personnalisé lors des entretiens commerciaux : en s'appuyant sur son expertise et les techniques d'écoute active, afin de comprendre les enjeux et besoins spécifiques du prospect/client (problématique métier, difficulté technique, situation de handicap nécessitant des adaptations particulières...) et proposer des réponses adaptées.

C3 Coconstruire avec le prospect/client une solution personnalisée : en accompagnant de façon proactive ses réflexions et en adaptant l'offre au fur et à mesure des objections rencontrées, afin de répondre à son réel besoin.

C4 Présenter les solutions proposées au client/prospect : en s'appuyant sur les informations récoltées lors des différents échanges et en valorisant les bénéfices clients et les retours sur investissement possibles, afin de renforcer la proposition de valeur de l'offre.

C5 Préparer et conduire les négociations commerciales : en tenant compte des intérêts et engagements réciproques, afin de défendre son positionnement et valoriser sa démarche conseil auprès du prospect/client.

C6 Engager le prospect/client à promouvoir et à défendre l'offre proposée : uprès des codécideurs (associé, conjoint...) ou décideurs finaux (direction achat, direction générale...), en s'assurant de son adhésion au projet et en identifiant avec lui les leviers à activer pour convaincre, en tenant compte du processus de décision établi, afin de maximiser les chances de contractualiser.

C7 Mettre en œuvre un dispositif après-vente de suivi régulier et personnalisé auprès des clients : en contrôlant le respect de l'accord conclu et l'atteinte des résultats attendus puis en évaluant leur satisfaction, afin de favoriser la fidélisation, obtenir des recommandations et détecter les éventuels nouveaux besoins.

Modalités d'évaluation

- **E1 – Mise en situation professionnelle** : simulation d'un entretien de vente complet intégrant une démarche de conseil, du premier contact jusqu'à la conclusion (compétences C1 à C6). Le candidat définit au préalable le contexte de la vente (entreprise, offre, concurrents, poste, type et identité du client), à partir de son cas réel ou d'un cas fictif, selon une trame fournie par le centre d'évaluation et remise au jury.
- **E2 – Mise en situation professionnelle** : simulation d'un entretien de suivi après-vente personnalisé auprès du client visé en E1 (compétence C7) : respect de l'accord et des résultats, satisfaction, recommandation, nouveaux besoins.
- **Jury** : deux personnes – un représentant de l'organisme certificateur Manitude et un professionnel extérieur, en lien avec la certification visée, qui préside le jury. Les évaluateurs respectent les exigences d'impartialité et d'indépendance vis-à-vis du parcours de formation.
- **Délivrance** : la décision finale est prise par le certificateur Manitude lors d'un jury de délivrance. En cas de réussite, un certificat de compétences est édité par Manitude et remis au candidat par le centre de formation.
- **Candidat en situation de handicap** : les modalités d'évaluation peuvent être aménagées avec le référent handicap du certificateur.

MANITUDE
La cohérence pédagogique

PROGRAMME

MODULE 1 : PRÉSENTER SA DÉMARCHE DE CONSEIL — JOUR 1 – 3 H 30

Référentiel Manitude RS7149 – compétence C1

De la vente au conseil

- Vente transactionnelle et vente conseil : définitions, principes et enjeux
- Le triangle de la vente ; les qualités du commercial-conseil
- Préparer son entretien : informations sur le prospect (site, LinkedIn, actualités), objectifs, trame

Ouvrir l'entretien et présenter sa démarche

- La prise de contact : la règle des 4×20, créer l'interaction, les pièges à éviter
- Présenter son entreprise, son expertise et les étapes de sa démarche conseil
- Valoriser la plus-value de son accompagnement et sa différenciation ; construire son pitch
- Communication verbale et non verbale, en face à face comme en visioconférence
- Valider avec le client la volonté d'un accompagnement personnalisé (question fermée)

Travaux pratiques : Exercice des 4×20, mise en situation d'un pitch de présentation de son entreprise et de sa démarche, analyse vidéo de la communication non verbale

MODULE 2 : PRATIQUER UN QUESTIONNEMENT PERSONNALISÉ — JOUR 1 – 3 H 30

Référentiel Manitude RS7149 – compétence C2

Découvrir les enjeux et les besoins du client

- Professionnel : environnement, enjeux, concurrents, organisation, circuit de décision
- Particulier : situation, besoins, envies, habitudes, budget
- Prendre en compte les besoins spécifiques (problématique métier, contrainte technique, situation de handicap)
- Analyser les motivations d'achat (méthode SONCAS)

Questionner et écouter

- Questions ouvertes, fermées, de précision ; la technique de l'entonnoir ; construire son plan de découverte
- L'écoute active : silences, prise de notes, regard, gestuelle ouverte
- Reformuler pour valider la compréhension des besoins et des enjeux

Travaux pratiques : Construction de son plan de découverte (technique de l'entonnoir) et jeux de rôle de questionnement

MODULE 3 : COCONSTRUIRE UNE SOLUTION PERSONNALISÉE

JOUR 2 – 3 H 30

Référentiel Manitude RS7149 – compétence C3

Être proactif dans la construction de l'offre

- Impliquer le client dans la construction de la solution
- Proposer des idées, anticiper les besoins futurs, suggérer des solutions préventives

Faire évoluer la solution grâce aux objections

- L'objection : un atout ; identifier et anticiper les objections courantes
- Accueillir l'objection (« Je comprends votre crainte… ») et la traiter avec méthode
- Ajuster sa proposition en temps réel

Travaux pratiques : Tableau des objections courantes de son activité et mises en situation de coconstruction

MODULE 4 : PRÉSENTER SES SOLUTIONS ET LEUR VALEUR

JOUR 2 – 3 H 30

Référentiel Manitude RS7149 – compétence C4

Construire une présentation convaincante

- Reprendre le contexte et les besoins exprimés pour donner du sens à la solution
- Démontrer l'adéquation solution/besoin et se différencier de la concurrence
- Argumenter avec la méthode CAB/CAP et l'argumentaire SONCAS

Valoriser les bénéfices

- Traduire les caractéristiques en bénéfices clients
- Démontrer le retour sur investissement (gain de temps, économies, image, sécurité…)
- Supports de présentation : proposition écrite, démonstration, visuels ; repérer les signaux d'achat

Travaux pratiques : Construction d'un argumentaire CAB et présentation d'une proposition chiffrée avec son retour sur investissement

MODULE 5 : PRÉPARER ET CONDUIRE LA NÉGOCIATION

JOUR 3 – 2 H 30

Référentiel Manitude RS7149 – compétence C5

Préparer et mener la négociation

- Fixer ses objectifs et ses limites (prix, délais, rentabilité) et ses marges de manœuvre
- Répondre à l'objection prix : les leviers de négociation hors prix (délais, services, formation, offre complémentaire, facilités de paiement)
- Le donnant-donnant et l'accord gagnant-gagnant ; défendre son positionnement
- Acter l'accord par une question fermée

Travaux pratiques : Simulation de négociation avec objection prix

MODULE 6 : ENGAGER LE CLIENT AUPRÈS DES DÉCIDEURS ET CONCLURE

JOUR 3 – 1 H 30

Référentiel Manitude RS7149 – compétence C6

Sécuriser la décision

- Identifier le processus de décision : décideurs, codécideurs, calendrier, critères
- Valider l'adhésion de son interlocuteur en isolant son point de vue
- Faire probabiliser les chances de succès et coconstruire les prochaines étapes
- Outiller son interlocuteur pour convaincre en interne (synthèse, éléments clés)
- Conclure : signaux d'achat, ventes complémentaires, la stratégie du « bien finir »

Travaux pratiques : Mise en situation : faire défendre l'offre auprès des décideurs et conclure l'entretien

MODULE 7 : METTRE EN ŒUVRE UN SUIVI APRÈS-VENTE PERSONNALISÉ

JOUR 3 – 3 H

Référentiel Manitude RS7149 – compétence C7

Organiser le suivi et fidéliser

- Retracer l'historique de la relation et vérifier le respect de l'accord et des résultats attendus
- Mesurer la satisfaction sur la solution et sur l'accompagnement (questionnement, indicateurs de satisfaction)
- Détecter les nouveaux besoins : nouveaux usages, croissance, nouveaux projets
- Demander une recommandation et obtenir les coordonnées utiles ; avis clients et réseaux professionnels
- Planifier son suivi client avec un outil de gestion de la relation client (CRM)

Se préparer à la certification

- Les épreuves E1 et E2, la trame de contexte à préparer et les critères d'évaluation ; entraînement en conditions réelles

Travaux pratiques : Simulation d'un entretien de suivi après-vente et répétition générale des épreuves certificatives