

## INTÉGRER LA DÉMARCHE CONSEIL DANS LE PROCESSUS DE VENTE - 33H

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

### OBJECTIFS DE LA FORMATION - A l'issue de la formation, le bénéficiaire sera capable de :

- Valoriser et présenter l'entreprise ainsi que sa proposition de valeur en récoltant et utilisant activement les retours clients pour accroître la confiance et le portefeuille de contacts.
- Instaurer une confiance mutuelle en début d'entretien grâce à un questionnement expert et personnalisé, orienté vers les enjeux du client.
- Déchiffrer et interpréter les enjeux multiples de la vente pour élaborer et proposer des solutions pertinentes en résonance avec les informations et besoins recueillis.
- Traduire les avantages des solutions en bénéfices clients, tout en négociant avec une communication efficace et centrée sur le client.
- Préparer et conduire les négociations commerciales, en tenant compte des intérêts et engagements réciproques
- Engager le prospect/client à promouvoir et à défendre l'offre proposée auprès des codécideurs ou décideurs finaux afin de maximiser les chances de contractualiser
- Prévenir et désamorcer les relations et objections conflictuelles tout en accompagnant le client dans l'évolution de la solution proposée.
- Conclure les entretiens en intégrant un suivi après-vente rassurant et en continuant à adresser les enjeux du client pour pérenniser et approfondir la relation commerciale.

### PUBLIC ET PRÉREQUIS :

La formation 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. Prérequis : Occuper un poste de commercial ou avoir des fonctions commerciales.

**DURÉE** : 33 heures (23 heures synchrone, 10 heures E-learning)

**MATÉRIEL NECESSAIRE** : Ordinateur ou tablette et une connexion internet.

**FORMAT** : Cours collectif de 28 personnes maximum. À distance, en visioconférence.

**TARIF** : 2 500 € net de taxes\*

\* TVA non applicable de l'article 261.4.4 CGI

## MODALITÉS D'ENTRÉE EN FORMATION :

Vous aurez accès à la formation suite à un entretien effectué par téléphone ainsi que la complétion d'un dossier d'admission. L'entrée en formation se fera sur entretien afin de s'assurer du public visé et des prérequis.

## DÉLAIS D'ACCÈS À VOTRE FORMATION :

Vous pourrez rentrer en formation à la suite du délai de rétractation de 14 jours ouvrés et selon le planning établi durant l'entretien (sauf si vous renoncez au délai de rétractation. Dans ce cas la, vous pourrez rentrer en formation avant les 14 jours ouvrés).

## MÉTHODES MOBILISÉES :

- **Méthodes pédagogiques :**
- Pédagogie active et participative avec alternance de théorie et de pratique. Les exercices seront basés sur des mises en situation diverses et variées, études de cas pratiques, exercices oraux et écrits.
- Assistance pédagogique : Mr Lucas MONVOISIN se tient à votre disposition tous les lundis de 12h à 13h pour répondre à toutes vos questions, il suffit de vous connecter sur ce lien : <https://meet.google.com/zij-qirm-vvy>
- **Méthodes technique:**
- Synchrones, partage d'écran, powerpoint, lien Google Meet, Plateforme E-learning TalentLMS.
- Assistance technique : Pour toute problématique technique vous pouvez nous joindre au 01.89.62.32.39 (appel local, du lundi au vendredi de 9h30 à 18h), ou bien par mail [formation@citronformation.com](mailto:formation@citronformation.com)

## ÉVALUATIONS :

- **Évaluation initiale :** QCM de 20 min en entrée de formation.
- **Évaluation continues :** Exercices pratiques correspondant à chaque objectif.
- **Évaluation finale :** Date et horaire : A définir avec votre formateur à l'issue de votre formation. Durée de la mise en situation : 40 minutes. Modalités : Mise en situation sur une simulation d'un entretien de vente devant un jury professionnel. Résultat attendu : obtention de la certification inscrite au Répertoire Spécifique de France Compétences. Certificateur : Manitude. Composition Jury d'évaluation : 1 membre salarié de CITRON FORMATION et 1 professionnel externe à CITRON FORMATION. 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.

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP :

Notre référente Handicap est à votre disposition. Nos formations sont ouvertes à tout public, y compris aux personnes en situation de handicap. Notre organisme est engagé dans une démarche d'accueil et d'accompagnement des personnes en situations de handicap. Si vous présentez une situation de handicap, merci de me contacter au plus vite :

contact@citronformation.fr ou par téléphone, sms au 06 76 94 59 69 ou tout autre canal à votre convenance, afin que nous puissions convenir d'aménagements spécifiques éventuels.

En tant que Référente Handicap, je m'engage à donner les moyens adéquats pour compenser les situations individuelles de handicaps éventuels au regard du degré d'accessibilité des formations dispensées. Il se peut que je ne puisse pas toujours être en mesure de former certaines personnes en situation de handicap. C'est pourquoi, j'ai mis en place un réseau de professionnels qui a les compétences et expertises nécessaires pour pouvoir accueillir, accompagner, former ou orienter certains publics.

## PROGRAMME DE FORMATION

### **MODULE 1 : INTRODUCTION ET STRATÉGIES DE PRÉSENTATION**

#### **Contenu :**

- Présentation des différentes étapes de l'entretien de vente.
- Vente éthique
- L'importance de briser la glace.
- Comment bien cadrer son entretien de vente.
- Savoir valoriser son expertise en démontrant sa valeur ajoutée.
- Présentation de la démarche conseil en début d'entretien.
- Storytelling



#### **Exercices et cas pratique :**

- Evaluation initiale (Quiz de la culture commerciale).
- Énumération des différentes étapes de la vente.
- Etude de cas pratique avec une banque d'appel afin de savoir comment valoriser son expertise.
- Etude et écoute d'appel afin de savoir présenter sa démarche conseil en début d'entretien.



#### **Exercice 1 : Représentation de l'Identité et du Parcours**

- Rédigez un script de brisage de glace ainsi qu'un cadrage d'appel en rapport avec l'entreprise étudié.
- Veillez à introduire les notions de valorisation d'expertise en démontrant sa valeur ajoutée ainsi que la démarche conseil.



## **MODULE 2 : COMMUNICATION ET QUESTIONNEMENT EFFICACE**

### **Contenu :**

- L'importance de la phase de découverte.
- L'art de la questiologie.
- Proposer une réponse adaptée aux besoins du prospect.
- Creusage de douleur
- Vision de paradis

### **Exercice 2 : Exploitation Active des Retours Clients pour Renforcer la Confiance**

- Rédigez 15 questions ouvertes à utiliser en phase de découverte, creusage de douleur et vision de paradis. Veillez à identifier les informations pertinentes.

## **MODULE 3 : PROPOSITION DE VALEUR ET NÉGOCIATION**

### **Contenu :**

- Comment construire une solution avec le prospect.
- Présentation de l'offre commerciale
- Renforcer la proposition de valeur en fonction des bénéfices clients
- Méthode SONCAS
- La méthode CAB
- Comment valoriser sa démarche conseil auprès du prospect
- Préparer sa négociation commerciale
- Comment annoncer un prix à un prospect
- Comment engager le prospect à promouvoir et défendre l'offre proposée
- Argumenter pour armer le client face aux codécideurs
- Comprendre les processus de décision complexes en BtoB et BtoC
- Le report de décision
- L'identification et la mobilisation des alliés dans la prise de décision
- La conclusion de l'entretien de vente

### **Exercices et cas pratique :**

- Choisissez une niche spécifique (immobilier, e-commerce, etc.). Imaginez un client typique de cette niche et identifiez ses besoins principaux. Sélectionnez un produit ou service adapté à cette niche et utilisez la méthode CAB pour mettre en évidence comment il répond aux besoins du client. Menez un jeu de rôle de négociation avec un partenaire où vous présentez ce produit ou service. Concentrez-vous sur une communication centrée sur le client et tentez d'obtenir un accord. Recueillez des retours sur votre performance et identifiez des domaines d'amélioration.
- Choisissez une situation de vente impliquant plusieurs parties prenantes (ex. : vente complexe à une entreprise, offre à valider par un couple ou un comité). Identifiez les profils des codécideurs ou décideurs finaux et leurs attentes spécifiques. Construisez un argumentaire que votre interlocuteur direct pourra utiliser pour défendre l'offre en interne. Intégrez des leviers d'influence adaptés à chaque profil (bénéfices économiques, gain de temps, réduction de risque, etc.).  
Menez un jeu de rôle avec un partenaire jouant le client : votre objectif est de le convaincre non seulement d'adhérer, mais aussi de défendre activement l'offre auprès des autres décideurs. Recueillez des retours sur votre capacité à l'impliquer et à le préparer à ce rôle.

### **Exercice 3 : Analyse des Enjeux de Vente et Proposition de Solutions Adéquates**

- En fonction des discours étudiés, analysez la typologie de client en utilisant la méthode SONCAS.

### **Exercice 4 : Traduire les Avantages en Bénéfices pour le Client avec le CAB**

- Sélectionnez un produit ou service de la "University".
- Utilisez la méthode CAB (Caractéristique, Avantage, Bénéfice) pour mettre en évidence comment ce produit ou service répond aux besoins du client.

## **MODULE 4 : TRAITEMENT DES OBJECTIONS ET PRISE DE RÉFÉRENCE**

### **Contenu :**

- Traitement des objections.
- Savoir identifier les différents types d'objection client.
- Comment répondre à une objection
- Prise de recommandation active et passive

### **Exercice 5 : Répondre aux objections suivantes**

- Je n'ai pas les moyens, J'ai besoin d'y réfléchir, je dois en parler à mon conjoint, j'ai peur de ne pas y arriver, je pense me lancer dans X mois.

### **Exercice 6 : Simulation de Négociation**

- Rédigez deux scripts de prise de recommandation active et passive.

## **MODULE 5 : GESTION DES CONFLITS ET RELATION CLIENT**

### **Contenu :**

- Comment mettre en place un dispositif après-vente efficace
- Comment obtenir des recommandations
- Comment créer les bases d'un partenariat de confiance
- Savoir traiter la réclamation ou l'insatisfaction
- Savoir identifier les différents types d'objection client
- Gestion des conflits avec un partenaire commercial
- Méthode TECREP
- La méthode SMART.
- Structurer son agenda
- Pratique délibérée

### **Exercice 7 : Simulation de négociation**

- En fonction du conflit rencontré par le client, rédigez un script de négociation en respectant les étapes de la méthode TECREP.

### **Exercice 8 : Le client, porte parole de votre offre**

- Rédigez deux scripts de follow-up, en respectant les méthodes TRUST et INFO.

# PROGRAMME DE FORMATION E-LEARNING - 10h

## Introduction

- Introduction - Bienvenue dans la formation e-learning (8 min)

## SETTING - Compétence C1 : Engagement Initial et Découverte Client

- 1.0 - Introduction au Setting (6 min)
- 1.1 - Techniques de Prise de Contact Efficace (14 min)
- 1.2 - Les Bases du Questionnement Stratégique (14 min)
- 1.3 - Créer une Connexion Rapide avec le Prospect (11 min)
- 1.4 - Éclaircir le Discours pour Améliorer la Qualité de l'Échange (11 min)
- 1.5.1 - (PART 1) Se Préparer à Avoir la Bonne Posture (11 min)
- 1.5.2 - (PART 2) Se Préparer à Avoir la Bonne Posture (11 min)
- 1.6 - Résumé et Points Clés - Compétence C1 (5 min)
- 1.7 - Savoir valoriser son expertise en démontrant sa valeur ajoutée (13 min)

## SETTING - Compétence C2 : Solutions Sur-Mesure pour les Besoins Clients

- 2.1 - Proposer une réponse adaptée aux besoins du prospect (13 min)
- 2.2 - Orienter le Prospect vers une Solution (12 min)
- 2.3 - Résumé et Points Clés - Compétence C2 (5 min)

## SETTING - Compétence C3 : Navigation et Adaptation aux Défis de la Vente

- 3.1 - Renforcer la proposition de valeur en fonction des bénéficiaires clients (13 min)
- 3.2 - Gérer les Premières Objections (12 min)
- 3.3 - Résumé et Points Clés - Compétence C3 (5 min)

## SETTING - Compétence C4 : Valorisation des Avantages et Art de la Négociation

- 4.1 - Comment valoriser sa démarche conseil auprès du prospect et préparer sa négociation commerciale (14 min)
- 4.2 - Communication Persuasive dans la Pré-qualification (11 min)
- 4.3 - Résumé et Points Clés - Compétence C4 (5 min)

## SETTING - Compétence C5 : Clôture Efficace et Stratégies de Suivi Après-Vente

- 5.1 - Assurer une Transition Fluide vers le Closer (10 min)
- 5.2 - Résumé et Points Clés - Compétence C5 (5 min)

## SETTING - Compétence C6 : Excellence Relationnelle et Expansion par Recommandations

- 6.1 - Construire une Base pour des Relations Durables (10 min)
- 6.2 - Résumé et Points Clés - Compétence C6 (5 min)

## **CLOSING - Compétence C1 : Engagement Initial et Découverte Client**

- **1.0** - Introduction au Closing (7 min)
- **1.1** - Savoir Poser les Bonnes Questions (10 min)
- **1.2** - Présentation de la démarche conseil en début d'entretien (11 min)
- **1.3** - Prendre le "Non" comme une Victoire (10 min)
- **1.4** - Écouter pour Récupérer les Bonnes Informations (10 min)
- **1.5** - Comprendre les Raisons pour lesquelles le Prospect a Pris Rendez-vous (10 min)
- **1.6** - Savoir Débuter un Appel de la Bonne Manière (10 min)
- **1.7** - Réussir à Établir un Climat de Confiance (10 min)
- **1.8** - Comprendre l'Importance des Éléments Extérieurs à la Parole (10 min)
- **1.9** - Comment Avoir une Vision d'Ensemble de la Situation du Prospect (10 min)
- **1.10** - Maîtriser la Prise de Notes pour Saisir Précisément les Besoins du Prospect (10 min)
- **1.11** - Réussir à Donner de la Clarté au Lead sur le Déroulement de l'Entretien (10 min)
- **1.12** - Résumé et Points Clés - Compétence C1 Closing (5 min)

## **CLOSING - Compétence C2 : Solutions Sur-Mesure pour les Besoins Clients**

- **2.1.1** - Savoir Bien Présenter une Offre en Fonction des Besoins du Prospect (Partie 1) (10 min)
- **2.1.2** - Savoir Bien Présenter une Offre en Fonction des Besoins du Prospect (Partie 2) (10 min)
- **2.2** - Savoir Amener la Solution Adaptée au Cours de la Conversation (10 min)
- **2.3** - Réussir à Comprendre les Résultats que le Prospect Souhaite Atteindre (10 min)
- **2.4** - Comment construire une solution avec le prospect (12 min)
- **2.5** - Maîtriser la Psychologie des Interactions pour Répondre aux Besoins Client (10 min)
- **2.6** - Créer une Phrase d'Annonce avec la Solution Adaptée aux Attentes Client (10 min)
- **2.7** - Manier l'Art de l'Éloquence pour Exprimer des Solutions de Manière Claire (10 min)
- **2.8** - Utiliser le Storytelling pour Illustrer les Avantages de la Solution Proposée (10 min)
- **2.9** - Résumé et Points Clés - Compétence C2 Closing (5 min)

## **CLOSING - Compétence C3 : Navigation et Adaptation aux Défis de la Vente**

- **3.1** - Techniques Avancées pour Traiter et Surmonter les Objections Client (10 min)
- **3.2** - Anticipation Stratégique des Objections dans le Cadrage Pré-Offre (10 min)
- **3.3.1** - Fondements et Approches pour Naviguer dans l'Univers des Objections (Partie 1) (10 min)
- **3.3.2** - Fondements et Approches pour Naviguer dans l'Univers des Objections (Partie 2) (10 min)
- **3.4** - Résumé et Points Clés - Compétence C3 Closing (5 min)

## **CLOSING - Compétence C4 : Valorisation des Avantages et Art de la Négociation**

- **4.1** - Identification et Gestion des Incohérences pour Renforcer la Négociation (10 min)
- **4.2** - Stratégies pour Transformer les Plaintes en Avantages de Négociation (10 min)
- **4.3** - Intégrité et Transparence : Clés d'une Négociation Réussie (10 min)
- **4.4** - Surmonter la Peur du Rejet pour Négocier avec Assurance (10 min)
- **4.5** - Équilibrer Persuasion et Sensibilité dans la Négociation (10 min)
- **4.6** - Résumé et Points Clés - Compétence C4 Closing (5 min)

## **CLOSING - Compétence C5 : Clôture Efficace et Suivi Après-Vente**

- **5.1** - Techniques Avancées pour un Suivi Client Efficace (10 min)
- **5.2** - Finaliser l'Appel de Manière Stratégique (10 min)
- **5.3** - Comment engager le prospect à promouvoir et défendre l'offre proposée (12 min)
- **5.4** - Résumé et Points Clés - Compétence C5 Closing (5 min)

## **CLOSING - Compétence C6 : Excellence Relationnelle et Expansion par**

### **Recommandations**

- **6.1** - Comment mettre en place un dispositif après-vente efficace (*12 min*)
- **6.2** - Maximiser les Deals par des Ventes Complémentaires (*10 min*)
- **6.3** - Résumé et Points Clés - Compétence C6 Closing (*5 min*)

### **Conclusion**

- Conclusion - Le mot de fin (7 min)

