



BND CONSEIL

« Intégrer la démarche conseil dans le processus de vente »

- **Informations**
 - Code RS5970 « Intégrer la démarche conseil dans le processus de vente »
 - Certificateur : Manitude
 - Date d'échéance : 25/03/2025
- **Public**
 - La formation certifiante s'adresse aux commerciaux ou aux personnes qui ont des fonctions commerciales et qui souhaitent intégrer une dimension conseil dans leur activité afin de renforcer leur performance.
- **Objectifs pédagogiques :**
 - Pratiquer un questionnement personnalisé dans le démarrage de l'entretien
 - Répondre aux enjeux du client
 - Faire évoluer la solution
 - Traduire les avantages de la solution en bénéfices client
 - Introduire dans sa conclusion de son entretien le suivi après-vente
 - Valoriser sa qualité de conseil et de relation client
- **Pré-requis**
 - Être commercial ou avoir des fonctions commerciales
 - Prérequis techniques :
 - Disposer d'un ordinateur ou d'une tablette équipée d'une Webcam et avoir accès à réseau Internet haut débit pour les séances prévues à distance en Visio-conférence.
 - Validation des prérequis : Entretien et test de positionnement
- **Méthodes Pédagogiques**
 - Méthode Démonstrative : Présentation des techniques et outils par le formateur, avec des démonstrations en temps réel.
Méthode Expositive : Explications théoriques et présentation des concepts clés de manière structurée.
 - Méthode Active : Participation active des apprenants à travers des exercices pratiques et des projets concrets.
- **Moyens et supports utilisés**
 - Visioconférence : Formation en ligne en direct avec un formateur.
 - Quiz et cas pratiques : Évaluations pour mesurer la compréhension et les acquis.



BND CONSEIL

- Supports de Cours : Matériel pédagogique détaillé et ressources complémentaires.
- **Modalités d'accès**
 - La formation a lieu en distanciel synchrone (visioconférence). Un lien de connexion vous sera envoyé.
 - Pour toute assistance technique, merci de contacter bndconseil92@gmail.com
- **Durée :**
 - 21 heures réparties sur 3 jours
- **Horaires :**
 - 9h00 - 13h00
 - 14h00 - 17h00
- **Délai d'accès**
 - Date de formation à définir avec l'organisme de formation
 - Particulier : Accès à la formation 10 jours minimum après la signature du contrat
- **Modalités d'évaluation**
- *Avant la Formation*
 - Entretien de positionnement : Échange pour identifier les objectifs professionnels avec la formation.
 - Test de positionnement : Questionnaire de positionnement, 50% de bonnes réponses.
- *Pendant la formation*
 - Questionnaire début de formation
 - Cas pratique
 - Mise en situation
- *Fin de formation*
 - Examen de passage validé et sanctionné par le Certificateur Manitude
 - Mise en situation dans un entretien de vente
 - Durée de la certification : 50 minutes (Présentation orale : 10 minutes/ Simulation : 40 minutes)
- **Sanction**
 - À l'issue de la formation, une attestation de formation sera délivrée par BND Conseil pour tous les participants ayant suivi la formation.
 - À l'issue de l'examen, un certificat mentionnant le numéro de la fiche RS5970 « Intégrer la démarche conseil dans le processus de vente délivré par le certificateur Manitude

Chiffres clés

- Taux de satisfaction : (en cours)
- Taux de réussite : (en cours)
- Taux d'accomplissement : (en cours)
- **Accessibilité**



BND CONSEIL

- Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap ou orientation si besoin. Référent handicap : Babakar Ndiaye
 - Tél : 07 66 28 96 30
 - Mail : B.ndiaye@outlook.fr
 - **Tarif**
 - 1950 € TTC
 - **Contact**
 - Babakar Ndiaye
 - Tél : 0 7 66 28 96 30
-

Programme détaillé

Intégrer la démarche conseil dans le processus de vente (21 heures)

Séquence 1 : Pratiquer un questionnement personnalisé dans le démarrage de l'entretien (Durée : 3h30) - Compétence 1

- Introduction à la séquence (15 min) : Présentation des objectifs et des critères de réussite (Cr1.1 à Cr1.4).
- Présentation de l'entreprise et des expertises (30 min) : Techniques pour introduire l'entreprise et mise en pratique (Cr1.1).
- Annoncer les objectifs de l'entretien (30 min) : Structuration de l'entretien et notion d'accompagnement (Cr1.2).
- Techniques de questionnement personnalisé (45 min) : Élaboration et pratique de questions ouvertes pour identifier les enjeux (Cr1.3).
- Écoute active et reformulation (45 min) : Techniques d'écoute et validation des informations recueillies par la reformulation (Cr1.4).
- Mise en situation complète (45 min) : Simulation d'un démarrage d'entretien intégrant toutes les compétences (Cr1.1 à Cr1.4).
- Conclusion et synthèse (30 min) : Bilan des acquis, feedback et discussion sur les bonnes pratiques.

Simulation finale (45 min) : Chaque participant conduit un démarrage d'entretien de vente fictif.

Feedback personnalisé : Immédiat après chaque simulation, avec recommandations d'amélioration.

Séquence 2 : Répondre aux enjeux du client en proposant une solution pertinente (3h30)

- Introduction (15 min) : Présentation des objectifs de la séquence et des critères d'évaluation



BND CONSEIL

- Analyse des enjeux clients (45 min) : Identification d'une solution adaptée en fonction des besoins identifiés lors du questionnement
- Présentation des bénéfices client (45 min) : Techniques pour faire le lien entre la solution proposée et les besoins du client, en valorisant les bénéfices
- Questionner sur les retours sur investissement (45 min) : Amener le client à exprimer les ROI attendus par des questions ciblées

Mise en situation complète (60 min) : Simulation d'un entretien où le candidat présente une solution, met en avant les bénéfices et questionne sur le ROI .

Conclusion et feedback (30 min) : Débriefing sur la simulation et recommandations d'amélioration.

Séquence 3 : Faire évoluer la solution en accompagnant le client et traitant les objections (3h30)

1. Introduction (15 min) : Présentation des objectifs de la séquence et des critères d'évaluation
2. Maîtrise de l'écoute active (45 min) : Techniques d'écoute active (silence, prise de notes, langage corporel) pour instaurer une relation de confiance avec le client
3. Gestion des objections (45 min) : Identifier, reformuler et valider les objections du client de manière constructive
4. Répondre aux objections et co-construire une solution (45 min) : Techniques d'argumentation et co-construction d'une offre adaptée avec le client

Mise en situation complète (60 min) : Simulation d'un entretien où le candidat identifie, traite des objections et co construit une solution

Conclusion et feedback (30 min) : Débriefing collectif et recommandations.

Séquence 4 : Traduire les avantages de la solution en bénéfices client et intégrer la négociation (3h30)

1. Introduction (15 min) : Présentation des objectifs de la séquence et des critères d'évaluation
2. Expliquer les bénéfices client (45 min) : Techniques pour projeter le client dans l'utilisation de la solution en valorisant la valeur ajoutée
3. Préparation de la négociation (45 min) : Identification et intégration de trois leviers de négociation, avec définition des zones de négociation
4. Conduire une négociation basée sur les bénéfices partagés (45 min) : Techniques pour conduire une négociation en trouvant des solutions gagnant-gagnant

Mise en situation complète (60 min) : Simulation d'une présentation de solution et d'une négociation, avec focus sur les bénéfices client et les leviers

Conclusion et feedback (30 min) : Débriefing et analyse des performances.



BND CONSEIL

Séquence 5 : Introduire le suivi après-vente dans la conclusion de l'entretien (3h30)

1. Introduction (15 min) : Présentation des objectifs de la séquence et des critères d'évaluation
2. Clôture de la négociation et signature (45 min) : Techniques pour récapituler les points d'accord et déclencher la signature
3. Traitement des freins à la signature (45 min) : Solutions pour surmonter les objections finales et rassurer le client
4. Planification du suivi après-vente (45 min) : Présentation des étapes à venir pour instaurer une collaboration durable

Mise en situation complète (60 min) : Simulation de la conclusion d'un entretien avec signature et suivi après-vente

Conclusion et feedback (30 min) : Débriefing et retour sur les performances individuelles.

Séquence 6 : Valoriser sa qualité de conseil et obtenir une recommandation active (3h30)

1. Introduction (15 min) : Présentation des objectifs et critères d'évaluation
2. Demander une recommandation complète (45 min) : Techniques pour obtenir l'identité, les coordonnées et autres informations pertinentes pour la prise de contact
3. Activer la recommandation (45 min) : Encourager le client à informer son contact de l'appel à venir
4. Suivi des recommandations (45 min) : Informer le client des retours suite à la prise de contact avec la recommandation

Mise en situation complète (60 min) : Simulation d'une demande de recommandation et activation du réseau

Conclusion et feedback (30 min) : Débriefing et retour sur les performances individuelles.