



**INTÉGRER LA
DÉMARCHE
CONSEIL DANS LE
PROCESSUS DE
VENTE**

www.my-bt.fr

My
BT
BUSINESS TRAINING

INTÉGRER LA DÉMARCHE CONSEIL DANS LE PROCESSUS DE VENTE

RESUME

La certification « Intégrer la démarche conseil dans le processus de vente » 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.

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.



Certification n°5970 enregistrée au Répertoire Spécifique par décision de la commission France Compétences en date du 25 mars 2022 pour une durée de 3 ans;

ORGANISATION GENERALE

- Durée : **28h** sur 4 à 6 jours.
- Mode : **Présentiel ou distanciel;**
- Pré requis : **Être commercial ou avoir des fonctions commerciales.**
- Modalités d'accès : L'accessibilité de la certification se fait sur **dossier d'inscription** afin de valider le prérequis.
- Public : La certification 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.
- Tarif : **3 960€**



OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Maîtriser la démarche conseil à chaque étape d'une vente.
- Améliorer ses performances en termes de vente, de fidélisation et de satisfaction client.
- Créer une relation de confiance avec les clients, comprendre leurs besoins en profondeur et proposer des solutions sur mesure qui répondent réellement à leurs attentes.
- Adopter une approche proactive en proposant des options supplémentaires et en assurant un suivi après-vente de qualité.

MOYENS ET METHODES PEDAGOGIQUES

- Cette formation est conçue dans une logique progressive et mixte. Enseignements théoriques, tests, cas pratiques et simulations.
- La mesure et le contrôle de l'efficacité des actions au sein de l'entreprise étant aujourd'hui de rigueur, les enseignements de cette formation sont fortement orientés performance et résultats.
- Remise de documents pédagogiques,
- Jeux de rôle.
- Bilan, évaluation et préconisations.



RESULTATS ATTENDUS

- Pratiquer un questionnement personnalisé.
- Répondre aux enjeux du client.
- Traduire les avantages de la solution en bénéfices client.
- Faire évoluer la solution.
- Introduire dans sa conclusion de son entretien le suivi après-vente.
- Valoriser sa qualité de conseil et de relation client.

CONTENU DE LA FORMATION

MODULE 1 - Questionnement Personnalisé (5h)

INTRODUCTION

- Présentation des objectifs du module et des bénéfices pour les commerciaux.
- Importance du questionnement personnalisé dans le processus de vente
- Mise en contexte des enjeux du client et de l'expertise du commercial.

LES PRINCIPES DU QUESTIONNEMENT PERSONNALISÉ

- Les différentes typologies de questions (ouvertes, fermées, alternatives, etc.).
- Les avantages du questionnement ouvert pour favoriser l'expression du client.
- La capacité d'écoute active pour comprendre les besoins du client.

UTILISATION DE L'EXPERTISE POUR ORIENTER LE QUESTIONNEMENT

- La connaissance des produits ou services offerts.
- L'identification des problématiques courantes des clients et des solutions adaptées.
- L'importance de la préparation avant l'entretien pour connaître les enjeux potentiels du client.

PRATIQUE DU QUESTIONNEMENT PERSONNALISÉ

- Exercices pratiques.
- Utilisation de cas concrets pour s'entraîner à identifier les enjeux du client.
- Retours d'expérience et conseils personnalisés pour améliorer les compétences en questionnement.

MODULE 2 - Maîtriser l'art de la proposition commerciale (5h)

INTRODUCTION

- Présentation des objectifs du module.
- Importance de comprendre les enjeux du client pour proposer une solution adaptée.
- Mise en contexte de l'utilisation des informations récoltées lors du questionnement.

ANALYSE DES INFORMATIONS RÉCOLTÉES

- Revue des techniques de questionnement personnalisé.
- Identification des informations clés récoltées lors du questionnement.
- Analyse des enjeux et besoins spécifiques du client.

PROPOSITION DE SOLUTIONS PERTINENTES

- Utilisation des informations récoltées pour développer des solutions adaptées.
- Présentation des avantages et bénéfices de chaque solution proposée.
- Argumentation sur la pertinence des solutions en lien avec les enjeux du client.

CONTENU DE LA FORMATION

MODULE 3 - Accompagner et coconstruire une offre adaptée (5h)

INTRODUCTION

- Présentation des objectifs du module.
- Importance de faire évoluer la solution en fonction des besoins du client.
- Mise en contexte de l'accompagnement du client dans sa phase de réflexion.

L'ACCOMPAGNEMENT DU CLIENT DANS SA PHASE DE REFLEXION

- Comprendre les étapes de la réflexion du client et les besoins émergents.
- Techniques pour maintenir une relation de confiance et d'écoute active.
- Approches pour proposer des idées et des options supplémentaires en fonction des évolutions des besoins du client.

IDENTIFICATION ET TRAITEMENT DES OBJECTIONS

- Reconnaître les objections et les différencier des préoccupations légitimes du client.
- Techniques pour traiter les objections de manière constructive et persuasive.
- Réfutation des objections en mettant en avant les bénéfices et avantages de la solution proposée.

CO-CONSTRUCTION DE L'OFFRE ADAPTÉE

- Collaboration avec le client pour ajuster la solution en fonction de ses besoins spécifiques.
- Techniques de négociation pour parvenir à un consensus sur l'offre finale.
- Présentation d'options personnalisées et de recommandations basées sur la co-construction.

MODULE 4 - Maîtriser l'art de la négociation (5h)

INTRODUCTION

- Présentation des objectifs du module.
- Importance de traduire les avantages en bénéfices clients.
- Mise en contexte de l'intégration des bénéfices dans la phase de négociation.

COMPRÉHENSION DES AVANTAGES ET BÉNÉFICES CLIENTS

- Analyse approfondie des avantages de la solution proposée.
- Identification des bénéfices spécifiques pour les clients en fonction de leurs besoins et objectifs.
- Techniques pour formuler les bénéfices de manière claire et convaincante.

FORCE DE PROPOSITION ET INTÉGRATION DES BÉNÉFICES DANS LA NÉGOCIATION

- Rôle actif du commercial en tant que force de proposition dans la négociation.
- Techniques pour mettre en avant les bénéfices clients de manière stratégique.
- Argumentation sur les retours sur investissements et la valeur ajoutée de l'offre.

CONTENU DE LA FORMATION

MODULE 5 - Optimiser la Conclusion d'un Entretien Commercial (4h)

INTRODUCTION

- Présentation des objectifs du module.
- Importance du suivi après-vente pour la satisfaction et la fidélisation des clients.
- Mise en contexte de l'introduction du suivi après-vente dans la conclusion de l'entretien.

COMPRENDRE L'IMPORTANCE DU SUIVI APRÈS-VENTE

- Les avantages du suivi après-vente pour le client et l'entreprise.
- Les impacts positifs sur la relation client et la collaboration à long terme.
- Techniques pour communiquer efficacement sur le suivi après-vente et rassurer le client.

INTÉGRATION DU SUIVI APRÈS-VENTE DANS LA CONCLUSION DE L'ENTRETIEN

- Techniques pour introduire naturellement le suivi après-vente dans la conclusion.
- Définition des attentes et des objectifs de suivi avec le client.
- Création d'un plan de suivi personnalisé en fonction des besoins et des préférences du client.

MAINTENIR LA RELATION ET CRÉER DES CONDITIONS FAVORABLES À UNE COLLABORATION DURABLE

- Stratégies pour maintenir une communication ouverte et régulière avec le client.
- Gestion des attentes et résolution des problèmes potentiels après la vente.
- Développement de la relation client pour favoriser une collaboration à long terme.

MODULE 6 - Booster votre développement commercial (4h)

INTRODUCTION

- Présentation des objectifs du module.
- Importance de valoriser la qualité de conseil et de relation client.
- Mise en contexte de la récolte de feedbacks positifs et de recommandations actives.

COMPRENDRE L'IMPORTANCE DES FEEDBACKS POSITIFS ET DES RECOMMANDATIONS

- Les avantages des feedbacks positifs.
- L'impact des recommandations actives sur le développement commercial.
- Techniques pour solliciter efficacement les feedbacks et les recommandations des clients.

DÉVELOPPER UNE RELATION CLIENT DE QUALITÉ

- Les clés d'une relation client solide basée sur la confiance et l'écoute active.
- Techniques pour fournir un conseil de qualité et dépasser les attentes du client.
- Stratégies pour créer des expériences positives et mémorables pour les clients.

RÉCOLTE DE FEEDBACKS POSITIFS ET DE RECOMMANDATIONS ACTIVES

- Techniques pour demander des feedbacks de manière appropriée et opportune.
- Stratégies pour obtenir des recommandations actives et exploitables.
- Utilisation des feedbacks et recommandations pour développer son portefeuille de contacts.

Ces modules de formation sont dispensés à travers une combinaison de présentations interactives, d'études de cas, d'exercices pratiques et d'échanges. Les participants seront encouragés à partager leurs expériences, à poser des questions pour favoriser un apprentissage collaboratif.

En amont de la formation - 2h de cadrage formation pris en charge par My BT:

- Détection des besoins clients
- Test de positionnement
- Définition des compétences à développer
- Définition du programme de formation

En aval de la formation My BT est en charge de :

- Vérifier si la formation a répondu aux attentes du client,
- Envoi de l'attestation de formation et de la certification.

METHODE D'EVALUATION

Simulation d'un entretien de vente: l'évaluation se fera devant un jury composé de 3 professionnels.

Chaque module intègre des **misés en situation et exercices pratiques** permettant également l'évaluation continue du stagiaire.

VALIDATION DES ACQUIS

Attestation individuelle fournie à l'issue de l'action de formation.



Où nous
trouver ?

Site de
Marseille

25 BD Edouard Herriot
13008 Marseille
marseille@my-bt.fr

Site de
Aix-en-Provence

75 rue Marcellin Berthelot
13290 Aix-en-Provence
aix@my-bt.fr

Site de
Toulon

rue Laurent Schwartz
83160 La Valette du Var
toulon@my-bt.fr

Site de
Fréjus

142 impasse Kipling
83600 Fréjus
fréjus@my-bt.fr

Contact

Pour nous joindre directement, un seul numéro :

04 84 326 326*

*appel non surtaxé

My BT - My Business Training, une marque du GROUPE My Ambition



Enregistrée sous les numéros 931 316 717 13 – 931 316 716 13 – 931 316 283 13 – 931 317 812 13

Ces enregistrements ne valent pas agrément de l'Etat.