

# INTÉGRER LA DÉMARCHE CONSEIL DANS LE PROCESSUS DE VENTE

Intégrez cette approche conseil qui 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.

## Durée

21.00 heures (3.00 jours)  
Formation 100% synchrone

## Profils des apprenants

- Commerciaux
- 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



## Pré-requis

Occuper un poste de commercial ou avoir des fonctions commerciales.

## Accessibilité et délais d'accès

Pour les personnes en situation de handicap, nous étudions les actions que nous pouvons mettre en place pour favoriser leur apprentissage à travers un questionnaire avant formation. Nous nous appuyons également sur un réseau de partenaires locaux. Pour tout besoin lié à la pédagogie, notre référente est Maud : [maud.hoffmann@axio-formation.com](mailto:maud.hoffmann@axio-formation.com) (également référente handicap)

Pour tout besoin d'ordre administratif, notre référente est Emilie : [emilie.vannieuwenborg@axio-formation.com](mailto:emilie.vannieuwenborg@axio-formation.com)

Pour toute inscription veuillez remplir le formulaire de contact sur notre site. Vous serez recontacté.e par notre service commercial.

Délai d'accès : 3 semaines

Processus : recueil de besoin, validation prérequis (Entretien et diagnostic initiaux pour adapter le parcours et valider le projet), devis/convention, convocation.

## Qualité et indicateurs de résultats

Taux de présence VS taux d'abandon, taux de satisfaction à chaud et à froid, taux de réussite à l'évaluation finale /taux de certification

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES.

- Expliquer les principes et les étapes d'une démarche conseil en entretien commercial afin de valoriser son expertise et sa différenciation.
- Analyser les enjeux, le contexte et les besoins explicites et implicites du prospect/client à travers un questionnement structuré et des techniques d'écoute active.
- Construire une solution commerciale personnalisée en co-construction avec le client, en intégrant ses contraintes et en traitant ses objections.
- Présenter et argumenter une offre de manière structurée en valorisant les bénéfices clients et le retour sur investissement.
- Négocier une proposition commerciale dans une logique gagnant-gagnant en défendant son positionnement et en mobilisant des leviers adaptés.
- Piloter la relation commerciale dans la durée en engageant le client dans le processus de décision et en assurant un suivi post-vente personnalisé favorisant fidélisation et recommandation



# CONTENU DE LA FORMATION.



## Module 1 : Intégrer la démarche conseil dans sa posture commerciale

- Différencier vente transactionnelle et démarche conseil
- Structurer les étapes du processus de vente conseil
- Comprendre les principes de création de valeur client
- Introduire le modèle SONCAS pour identifier les motivations d'achat
- Positionner son rôle d'expert dans la relation commerciale
- Formaliser une proposition de valeur différenciante

## Module 2 : Maîtriser le questionnement et l'écoute active

- Structurer un entretien de découverte avec la méthode SPIN Selling
- Utiliser les différents types de questions pour faire émerger les besoins
- Identifier les enjeux explicites et implicites du client
- Comprendre les profils comportementaux avec la méthode DISC
- Adapter son questionnement au profil du client
- Maîtriser les techniques d'écoute active et de reformulation

## Module 3 : Coconstruire une solution personnalisée

- Appliquer une logique de résolution de problème centrée client
- Utiliser la méthode CAB pour relier caractéristiques, avantages et bénéfices
- Construire une solution personnalisée avec le client
- Intégrer les objections comme leviers d'ajustement
- Développer une posture proactive et orientée solution
- Valider la pertinence de la solution proposée

## Module 4 : Argumenter et présenter une offre à forte valeur ajoutée

- Structurer un argumentaire avec la méthode CAP
- Valoriser les bénéfices clients et les résultats attendus
- Intégrer la notion de retour sur investissement dans le discours
- Adapter sa communication selon le profil DISC du client
- Utiliser des techniques de storytelling commercial
- Renforcer l'impact de son message à l'oral



## Module 5 : Négocier et conclure dans une logique gagnant-gagnant

- Comprendre les principes de la négociation raisonnée
- Identifier les marges de manœuvre et les leviers disponibles
- Utiliser des techniques d'ancrage et de concession
- Gérer les objections prix avec une approche valeur
- Défendre son positionnement sans dégrader la relation
- Conclure avec des techniques de validation et d'engagement

## Module 6 : Engager le client dans la décision et le processus de vente complexe

- Analyser les processus de décision en environnement complexe
- Identifier les rôles et influences des parties prenantes
- Utiliser des techniques d'influence et de persuasion éthique
- Aider le client à construire un argumentaire interne
- Sécuriser les étapes clés du cycle de décision
- Formaliser un plan d'actions partagé

## Module 7 : Assurer le suivi client et développer la relation dans la durée

- Structurer une démarche de suivi client dans la durée
- Utiliser des indicateurs de satisfaction client
- Mettre en place une logique d'amélioration continue
- Développer une approche relationnelle basée sur la confiance
- Identifier des opportunités de développement commercial
- Formaliser une démarche de recommandation client



## ORGANISATION DE LA FORMATION.

### Équipe pédagogique

Notre équipe pédagogique maîtrise l'ensemble des sujets proposés à la formation. Nous construisons nos programmes en identifiant les besoins en compétences des futurs apprenants et en collaboration avec nos experts métiers.

Axio Formation repose sur une approche personnalisée pour chaque parcours professionnel.

Nous concevons des formations qualifiantes qui non seulement répondent à vos besoins spécifiques, mais vous préparent aussi à exceller dans votre domaine.

Pour tout besoin lié à la pédagogie, notre référente est Maud: [maud.hoffmann@axio-formation.com](mailto:maud.hoffmann@axio-formation.com)

Pour tout besoin d'ordre administratif, notre référente est Emilie: [emilie.vannieuwenborg@axio-formation.com](mailto:emilie.vannieuwenborg@axio-formation.com)

Pour toute inscription veuillez remplir le formulaire de contact sur notre site. Vous serez recontacté.e. par notre service commercial. Délai d'accès : 3 semaines

## Moyens pédagogiques et techniques

- En présentiel : Accueil des participants dans une salle dédiée à la formation; Documents supports de formation projetés; Etudes de cas concrets; Quizz et activités collectives en salle; Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation
- En distanciel : Classes virtuelles via l'interface Digiforma ou Livestorm; Support de formation partagé; Activités d'entraînement en synchrone

## Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuilles d'émargement
- Autoévaluation de niveau en début de formation et fin de formation
- Evaluations d'entraînement tout au long de la formation
- Questionnaire de satisfaction à chaud et à froid.
- Réussite à l'évaluation finale (test en ligne du certificateur) ou soutenance devant jury d'évaluation selon certificateur.

## POUR LES FORMATIONS ÉLIGIBLES AU CPF.

### Détails sur la certification :

**Titre de la certification :** Intégrer la démarche conseil dans le processus de vente

**Nom certificateur :** MANITUDE

**Code :** RS 7149.

**Date d'enregistrement :** 30-04-2025

**Détails sur la certification:** Voir fiche EDOF Mon Compte Formation

**Frais d'examen inclus dans le prix des prestations :** 300€ HT par apprenant  
Admission sans disposition particulière

En fin de parcours, les apprenants s'engagent à passer l'examen en vue de l'obtention de la certification

Le passage de l'évaluation est obligatoire pour tout candidat utilisant ses droits CPF pour financer la formation. En cas de refus de passer l'examen, un remboursement de la formation pourra lui être demandé.

Evaluation certificative sous forme de mises en situation sur la réalisation d'un entretien de vente et sur la mise en oeuvre d'un dispositif aprèsvente de suivi. Le candidat sera évalué par un jury professionnel composé de 2 membres :

- 1 membre salarié de l'organisme de formation
- 1 membre externe à l'organisme de formation

### Modalités d'évaluation :

E1 - Type d'évaluation : 30min 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. Il est demandé au candidat, dans le cadre d'une simulation, de mener un processus de vente, à travers un entretien de vente, face à un prospect/client en y intégrant une démarche de conseil. Pour être au plus près de la situation professionnelle du candidat, il lui est demandé de choisir et définir le contexte de la vente (type d'entreprise, nature des produits/services/prestations intellectuelles, type de concurrents, poste occupé, type de prospect/client (particulier, entreprise...), identité du prospect/client, en s'appuyant sur son cas réel (ou à défaut sur un cas fictif), en suivant une trame fournie par le centre d'évaluation. La trame complétée en amont par le candidat sera remise au jury avant le début de la simulation.

E2 - Type d'évaluation : 10min Mise en situation professionnelle au travers d'une simulation portant sur la mise en oeuvre d'un dispositif aprèsvente de suivi régulier et personnalisé auprès d'un client. Il est demandé au candidat, dans le cadre d'une simulation, de réaliser un entretien de suivi après-vente personnalisé auprès du client visé en E1. Frais de passage de la certification inclus dans le tarif. Détails sur la certification: Voir fiche EDOF Mon Compte Formation

