



## PROGRAMME DE FORMATION

### RS 7149 : Intégrer la démarche conseil dans le processus de vente

#### Certification visée :

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

#### Lien vers la fiche France Compétence :

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rs/7149/>

#### Durée et modalité pédagogique

**30 heures** : 22 heures synchrone (visioconférence) et 8 heures asynchrones (travaux individuel guidé)

#### Public visé :

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.

AXIFORMA | SASU AU CAPITAL DE 100€ | RCS Strasbourg B 939 372 850 | CODE NAF 8559A

32 Allée de la Robertsau - 67000 STRASBOURG | Numéro SIRET : 939 372 850 00015 |

07 69 29 00 68 | Courriel : [contact@axiforma.fr](mailto:contact@axiforma.fr) |

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 44 67 08 26 867 auprès du préfet de région GRAND EST – Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat



**Tarif :**

2500€ HT

**Pré requis :**

Occuper un poste de commercial ou avoir des fonctions commerciales

**Compétence visée :**

- 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 auprès des codécideurs et décideurs finaux
- Mettre en œuvre un dispositif après-vente de suivi régulier et personnalisé auprès des clients

**Méthodes pédagogiques :**

Apport théorique court et concrets

Exercices pratiques et jeux de rôle en visioconférence

Etude de cas inspirés de situations réelles

Vidéos explicatives

Travaux asynchrones : quiz, cas pratique, exercice, mini-cas

**Modalité d'accès :**

L'accès à la formation peut être initié par l'employeur, par le salarié, par un particulier, à la demande de France Travail.

AXIFORMA | SASU AU CAPITAL DE 100€ | RCS Strasbourg B 939 372 850 | CODE NAF 8559A

32 Allée de la Robertsau - 67000 STRASBOURG | Numéro SIRET : 939 372 850 00015 |

07 69 29 00 68 | Courriel : [contact@axiforma.fr](mailto:contact@axiforma.fr) |

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 44 67 08 26 867 auprès du préfet de région GRAND EST – Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat



### Accessibilité aux personnes en situation de handicap :

L'ensemble de notre personnel est sensibilisé aux situations de handicap. Nous veillons au respect des conditions d'accueil des publics concernées et étudions au cas par cas toutes les situations afin d'envisager une parfaite intégration dans la formation. Pour toute question concernant une situation de handicap et pour évaluer et anticiper les aménagements nécessaires à votre participation, merci de prendre contact avec le référent handicap Mme SAADI Amina : 07.69.29.00.68 – [contact@axiforma.fr](mailto:contact@axiforma.fr)

### Équipe pédagogique

Amina SAADI : formatrice professionnelle

Formatrice terrain, diplômé et plus de 10 années d'expérience dans le commerce et la relation clientèle.

Et formateurs expérimentés en stratégie commerciale, BtoB/BtoC

Évaluateurs externes indépendants reconnus pour leur expertise terrain

### Modalité d'évaluation des acquis :

Évaluation certificative sous forme de mises en situation sur la réalisation d'un entretien de vente et sur la mise en œuvre d'un dispositif après-vente 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

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.

AXIFORMA | SASU AU CAPITAL DE 100€ | RCS Strasbourg B 939 372 850 | CODE NAF 8559A

32 Allée de la Robertsau - 67000 STRASBOURG | Numéro SIRET : 939 372 850 00015 |

07 69 29 00 68 | Courriel : [contact@axiforma.fr](mailto:contact@axiforma.fr) |

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 44 67 08 26 867 auprès du préfet de région GRAND EST – Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat



### Assistance technique et accompagnement pédagogique :

Chaque apprenant est associé au formateur chargé de suivre sa progression tout au long du parcours de formation. Le formateur se tient à disposition pour répondre aux interrogations, éclaircir les concepts et offrir un soutien sur-mesure adapté aux besoins individuels de chaque apprenant.

- ⇒ **Ressources Pédagogiques** : Les apprenants bénéficieront lors de la formation à un accès à un éventail de ressources pédagogiques, incluant des vidéos explicatives, des modules interactifs, des présentations, des documents PDF et des quiz d'auto-évaluation. Ces supports diversifiés contribuent à une compréhension en profondeur des sujets traités.
- ⇒ **Évaluations et Retours** : Des évaluations sont régulièrement proposées pendant la formation pour mesurer le niveau de compréhension des apprenants et, si nécessaire, ajuster les contenus. Les retours des apprenants sont également sollicités pour une amélioration continue de l'expérience de formation.

L'objectif ultime de cet accompagnement est de créer un environnement d'apprentissage complet et flexible. Cela permet aux apprenants de réaliser leurs objectifs de formation de manière efficace et réussie.

### Objectifs pédagogiques :

- Adopter une posture de conseiller plutôt que de simple vendeur
- Identifier les besoins explicites et implicites du client
- Construire une proposition sur mesure répondant aux attentes du client
- Argumenter en mettant en avant les bénéfices client
- Gérer les objections avec méthode et empathie
- Conclure la vente de façon éthique et collaborative
- Assurer le suivi et la fidélisation par un conseil continu
- Utiliser les outils digitaux pour appuyer sa démarche et assurer la traçabilité.

AXIFORMA | SASU AU CAPITAL DE 100€ | RCS Strasbourg B 939 372 850 | CODE NAF 8559A  
32 Allée de la Robertsau - 67000 STRASBOURG | Numéro SIRET : 939 372 850 00015 |  
07 69 29 00 68 | Courriel : [contact@axiforma.fr](mailto:contact@axiforma.fr) |

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 44 67 08 26 867 auprès du préfet de région GRAND EST – Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat



## **PROGRAMME DE LA FORMATION :**

### **MODULE 1 :**

#### **Introduction à la démarche conseil et positionnement**

- 1) Comprendre la différence entre vente traditionnelle et vente consultative.
- 2) Adopter une posture orientée écoute, accompagnement et valeur ajoutée.
- 3) Identifier les compétences comportementales clés.
- 4) Définir les étapes d'un processus de vente intégrant la dimension conseil.

### **MODULE 2 :**

#### **L'écoute active et la compréhension du besoin client.**

- 1) Techniques d'écoute active et d'observation comportementale
- 2) Méthode de reformulation pour valider la compréhension du besoin
- 3) Identification des besoins explicites et implicites
- 4) Construire une relation de confiance dès les premiers échanges.

### **MODULE 3 :**

#### **Le diagnostic client et la découverte structurée**

- 1) Structurer un entretien de découverte efficace
- 2) Les questions ouvertes, ciblées et alternatives : quand et comment les utiliser
- 3) Analyser le profil du client (persona, style d'achat, motivations, freins)
- 4) Elaborer une grille de diagnostic pour collecter les informations clés.

### **MODULE 4 :**

#### **Construire et présenter une proposition conseil sur mesure**

- 1) Traduire le diagnostic en solution personnalisée
- 2) Concevoir une offre orientée bénéfices client et retour sur investissement
- 3) Structurer une présentation claire, argumentée et visuelle
- 4) Valoriser l'expertise et le rôle de conseil dans la proposition

AXIFORMA | SASU AU CAPITAL DE 100€ | RCS Strasbourg B 939 372 850 | CODE NAF 8559A  
32 Allée de la Robertsau - 67000 STRASBOURG | Numéro SIRET : 939 372 850 00015 |  
07 69 29 00 68 | Courriel : [contact@axiforma.fr](mailto:contact@axiforma.fr) |

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 44 67 08 26 867 auprès du préfet de région GRAND  
EST – Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat



## **MODULE 5 :**

### **L'argumentation consultative et la création de valeur**

- 1) Méthode d'argumentation persuasive (CAB, SONCAS, SIMAC)
- 2) Utiliser les preuves (chiffres, témoignages, étude de cas)
- 3) Adapter son discours à chaque profil client
- 4) Créer une perception de la valeur différenciante

## **MODULE 6 :**

### **Gérer les objections et renforcer la relation de confiance**

- 1) Identifier les différents types d'objections : prix, besoin, timing, concurrence
- 2) Les techniques de traitement d'objections (reformulation, contre-question, accord partiel).
- 3) Préparer ses réponses à l'avance pour anticiper les blocages
- 4) Maintenir une posture positive et constructive face aux résistances
- 5) Impliquer le client comme relais interne dans le processus décisionnel.

## **MODULE 7 :**

### **Conclure la vente de façon éthique et collaborative**

- 1) Reconnaître les signaux d'achat et choisir le bon moment de conclure
- 2) Technique de closing consultatif : codécision, validation progressive
- 3) Garantir un accord gagnant-gagnant et éviter la pression commerciale
- 4) Formaliser l'engagement et préparer la suite de la relation client

## **MODULE 8 :**

### **Fidéliser le client par le conseil continu**

- 1) Les leviers de fidélisation : satisfaction, reconnaissance, suivi
- 2) Mettre en place un plan de contact post-vente
- 3) La recommandation active : transformer la satisfaction en opportunité
- 4) Valoriser les feedbacks clients et gérer les réclamations
- 5) Construire une relation durable fondée sur la confiance et le conseil régulier

AXIFORMA | SASU AU CAPITAL DE 100€ | RCS Strasbourg B 939 372 850 | CODE NAF 8559A  
32 Allée de la Robertsau - 67000 STRASBOURG | Numéro SIRET : 939 372 850 00015 |  
07 69 29 00 68 | Courriel : [contact@axiforma.fr](mailto:contact@axiforma.fr) |

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 44 67 08 26 867 auprès du préfet de région GRAND  
EST – Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat



## **MODULE 9 :**

### **Mise en situation finale et validation des acquis**

- 1) Simulation complète d'un entretien de vente-conseil
- 2) Présentation d'une proposition personnalisée face à un cas réel
- 3) Evaluation par critères : posture, questionnement, argumentation, closing
- 4) Synthèse des apprentissages et plan d'action individuel post-formation

*Date de création du document : 11/2025*

*Dernière mise à jour : Novembre 2025*

AXIFORMA | SASU AU CAPITAL DE 100€ | RCS Strasbourg B 939 372 850 | CODE NAF 8559A

32 Allée de la Robertsau - 67000 STRASBOURG | Numéro SIRET : 939 372 850 00015 |

07 69 29 00 68 | Courriel : [contact@axiforma.fr](mailto:contact@axiforma.fr) |

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 44 67 08 26 867 auprès du préfet de région GRAND EST – Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat