

# FORMATION

## Vente : Développer la relation client et assurer la vente conseil

### OBJECTIFS

- Acquérir des savoir-faire et compétences en vente
- Construire une offre commerciale, la communiquer et la décliner en plan d'action commercial
- Préparer et mener une action commerciale (vendre et entretenir la relation client)

### PUBLIC

Tout Public

### PRÉ-REQUIS

Aucun

### DUREE

La durée moyenne de l'action de formation est estimée à **12 heures**, dont

- **12 heures** en e-learning à distance

### TYPE

Formation à distance

### PÉRIODE DE RÉALISATION

Les formations ont été conçues pour être réalisées en 4 semaines. Nous vous recommandons de suivre ce rythme pédagogique pour faciliter votre apprentissage. \*

### ÉVALUATION

Tests en contrôle continu sur la plateforme en ligne en cours de formation.

### SANCTION

Bloc de compétences du Diplôme BTS Management Commercial Opérationnel (RNCP 34031)

Épreuve ponctuelle correspondant au

- Bloc RNCP n°1 (E41) - « Développement de la relation client et vente conseil »

Inscription aux épreuves permettant l'acquisition via ce [lien](#) ou physiquement en vous rapprochant de l'académie de votre lieu d'habitation

*(\*) vous disposez néanmoins de 2 mois pour réaliser votre action de formation*

# PROGRAMME

Cette action de formation est une action concourant au développement des compétences réalisée suivant un format à distance.

## SÉQUENCES À DISTANCE

CONTENU	Durée moyenne estimée (h)
<p><b>Partie A</b>            Introduction            Programme            L'assertivité communiquer en s'affirmant et en respectant l'autre            L'assertivité comment ?            L'écoute active, les barrières, écoute éponge            Afficher une confiance en soi face au client            Le questionnement puissant, vue d'ensemble des techniques phares et questions ouvertes            Le questionnement puissant, reformulation, silence, interprétation            Le questionnement puissant, sondage en terrain favorable / sondage en terrain défavorable            Démonstration du questionnement puissant à 2            Analyse d'une démonstration du questionnement puissant à 2 + Astuces            L'écoute active via le non-verbal</p>	h
<p><b>Objectifs :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Acquérir des savoir-faire et compétences en vente (<del>veille informationnelle, etc.</del>)</li> <li>▪ Construire une offre commerciale, la communiquer et la décliner en plan d'action commercial</li> <li>▪ Préparer et mener une action commerciale (vendre et entretenir la relation client)</li> </ul>	
<p><b>Travaux à réaliser :</b> Le Stagiaire devra accomplir les travaux et activités suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Questionnaires à choix Multiples (QCM)</li> </ul>	
<p><b>Partie B</b>            Le SONCASE            La prospection            La Vente flash attaque            Démonstration de la vente flash attaque par téléphone            Analyse de la démonstration de la vente flash attaque par téléphone            Prise de RDV, environnement, à qui vais-je vendre ?            Prise de rendez-vous, que vais-je vendre ?            Préparation d'un rendez-vous, comment vais-je vendre ?            Se projeter dans le rendez-vous : objectifs, agenda, points clés et supports visuels</p>	h
<p><b>Objectifs :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Construire une offre commerciale, la communiquer et la décliner en plan d'action commercial</li> <li>▪ Préparer et mener une action commerciale (vendre et entretenir la relation client)</li> </ul>	
<p><b>Travaux à réaliser :</b> Le Stagiaire devra accomplir les travaux et activités suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Questionnaires à choix Multiples (QCM)</li> </ul>	
<p><b>Partie C</b>            L'entretien de vente, prendre contact avec LinkedIn            Vente L'entretien de vente, convaincre avec la SIMAC            L'entretien de vente, zoom sur les 5 phases            Conclure le rendez-vous, zoom sur la technique de verrouillage de la vente            Analyser le rendez-vous</p>	h

Démonstration d'une vente SIMAC entière à 2 Analyse de l'entretien de vente complet SIMAC	
<b>Objectifs :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Acquérir des savoir-faire et compétences en vente (veille informationnelle, etc.)</li> <li>▪ Préparer et mener une action commerciale (vendre et entretenir la relation client)</li> </ul>	
<b>Travaux à réaliser :</b> Le Stagiaire devra accomplir les travaux et activités suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Questionnaires à choix Multiples (QCM)</li> </ul>	
<b>Partie D</b> Le traitement des objections, présentation de la technique ICVR et identifier Le traitement des objections et négociation Utiliser un vocabulaire adapté Vérifier, répondre et Les fausses barbes Organiser une équipe de vente : Brief, débrief et réunion d'équipe Analyse d'une démonstration d'un traitement de l'objection à 2 La démonstration par les chiffres pour renforcer un argumentaire ou traiter une objection Le suivi client La synthèse sur ce qu'il faut retenir pour faire une vente efficace À éviter et à faire lorsque l'on est vendeur Conclusion de la formation vente	
<b>Objectif :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Préparer et mener une action commerciale (vendre et entretenir la relation client)</li> </ul>	
<b>Travaux à réaliser :</b> Le Stagiaire devra accomplir les travaux et activités suivants :	
<b>TOTAL estimé à distance</b>	<b>h</b>

*\*ce temps correspond à un travail personnel du Stagiaire réalisé en dehors du LMS.*

Au cours de la réalisation de l'action, des supports de cours digitalisés en vidéos sont mis à la disposition du Stagiaire, sur une plateforme e-learning accessible à l'url suivant : <https://cours.lecolefrancaise.fr/>

Le suivi de l'exécution de l'action de formation, pour la séquence réalisée à distance, sera effectué au moyen de travaux que le Stagiaire devra réaliser sur ordinateur sur la plateforme pédagogique e-learning de **L'ÉCOLE FRANÇAISE**, ou sur des logiciels tiers.

Les exercices et travaux à effectuer par le Stagiaire prendront la forme de tests, quiz ou mises en situation professionnelle. Ceux-ci devront être réalisés tout au long de la période de réalisation de l'action de formation.

À l'issue de la formation, les Stagiaires recevront une **attestation de formation** de la part de l'Ecole Française. Celle-ci sera à télécharger sur la plateforme e-learning.

## Conception pédagogique de la formation

### **Les compétences et qualifications des formateurs :**

Le parcours de formation de l'École Française a été conçu par 1 professionnel du secteur (\*), à savoir :

- Géraldine est Fondatrice et Présidente de Well k'Homme, cabinet spécialisé dans l'efficacité commerciale depuis 2020 et elle est certifiée Coach. Par ailleurs, elle s'intéresse au leadership, développement des hommes et de l'équipe.

(\*) Afin de respecter les données à caractère personnel et la vie privée des formateurs et formatrices ayant conçu le parcours de formation, l'ÉCOLE FRANÇAISE conserve leurs noms de famille confidentiels.

## Modalités d'assistance du stagiaire lors de la séquence de formation réalisée à distance

### **1/ Les compétences et les qualifications des personnes chargées d'assister le bénéficiaire de la formation**

**Florence Gilbert-Tersiguel** : Master of Science in Management – Kedge Business School, spécialisation Marketing Management, Directrice de la formation de l'École Française, accompagnée de son équipe pédagogique.

**Astrid Clémères** : Maîtrise Droit Privé, Paris XII, Directrice des consultants pédagogiques de l'École Française, assistée d'une équipe de conseillers et experts métiers dédiés par parcours de formation.

**Tony Grave Marditsas** : Maîtrise Management International, Aix-Marseille Université, Responsable des mentors dédiés aux parcours de formation au sein de l'École Française.

### **2/ Les modalités techniques selon lesquelles le Stagiaire est accompagné ou assisté, les périodes et les lieux mis à sa disposition pour s'entretenir avec les personnes chargées de l'assister ou les moyens dont il dispose pour contacter ces personnes**

Pendant toute la durée de la formation, le Stagiaire est accompagné dans tous les cas via la messagerie intégrée à la plateforme e-learning de l'ÉCOLE FRANÇAISE. Il peut également solliciter un accompagnement technique ou pédagogique par e-mail à l'adresse [administration@lecolefrancaise.fr](mailto:administration@lecolefrancaise.fr).

Le stagiaire peut solliciter un ou plusieurs rendez-vous personnalisés avec un professionnel expert via la plateforme **Calendly** intégrée dans la plateforme e-learning. Les conditions d'accès dépendent de la formule tarifaire LIGHT, BASE, ou PREMIUM que le Stagiaire a choisi (Cf ci-dessous).

Le professionnel expert est diplômé en Master 2 : Management. C'est un formateur et un manager gérant des centres de profits. Il dispose des qualités suivantes :

- ✓ Goût de la transmission de ses connaissances
- ✓ Consulting en commerce, vente et management

**3/ Les délais dans lesquels les personnes en charge de son suivi sont tenues de l'assister en vue du bon déroulement de l'action, lorsque cette aide n'est pas apportée de manière immédiate.**

Dans tous les cas, une assistance sera apportée au stagiaire dans un délai de maximum de 7 jours après l'envoi d'un e-mail à l'adresse suivante : [administration@lecolefrancaise.fr](mailto:administration@lecolefrancaise.fr)

Le délai d'assistance pourra être plus rapide en fonction de la formule tarifaire LIGHT, BASE, ou PREMIUM (Cf ci-dessous).

## **Moyens pédagogiques et techniques mis à disposition du stagiaire**

Dans le cadre de la réalisation de la séquence de la formation réalisée à distance, un accès individuel sera ouvert au nom du stagiaire, sur la plateforme en ligne de l'Ecole Française. Cette plateforme pédagogique, qui prend la forme d'un Learning Management System (L.M.S) accessible au moyen d'une simple connexion internet, regroupe :

1. Les cours : cours en ligne actualisés, cours vidéo ou audio visionnables en ligne
2. Les exercices d'évaluation : quiz type QCM, réalisation d'études de cas ou mises en situation professionnelles

La possibilité de conserver ou télécharger les contenus pédagogiques dépend de la formule tarifaire **LIGHT**, **BASE**, ou **PREMIUM** (choisie lors de la validation de la Commande sur la Plateforme MonCompteFormation), dont voici les caractéristiques :

- **Formule LIGHT à 699€ :**
  - assistance pédagogique par tchat & téléphone & email dans un délai maximum de 24h
  - horaires d'ouverture du lundi au vendredi de 9h à 19h
  - mentorat avec un professionnel-expert : 2 rdv privés maximum
  - supports avancés téléchargeables,
  - vidéos accessibles pendant 2 mois
- **Formule BASE à 999€ :**
  - assistance pédagogique par tchat & téléphone & email dans un délai maximum de 24h
  - horaires d'ouverture du lundi au vendredi de 9h à 19h
  - ouverture le samedi et jours fériés 10 h à 18h
  - mentorat avec un professionnel-expert : 5 rdv privés maximum
  - supports avancés téléchargeables,
  - vidéos accessibles pendant 1 an à l'issue de la formation
  - contenu supplémentaire d'aide à la valorisation des compétences pour améliorer son employabilité,
- **Formule PREMIUM à 1 379€ :**
  - assistance pédagogique **prioritaire** par tchat & téléphone & email dans un délai maximum de 24h
  - horaires d'ouverture **étendus** du lundi au vendredi de 9h à 21h
  - ouverture le samedi et jours fériés 10 h à 18h

- mentorat avec un professionnel-expert : rdv privés accessibles en illimité
- supports avancés téléchargeables,
- accès illimité aux vidéos à l'issue de la formation
- contenu supplémentaire d'aide à la valorisation des compétences pour améliorer son employabilité,
- communauté d'entraide en ligne entre apprenants et Alumnis.

## Évaluation des résultats et modalités de suivi de l'action de formation

Chaque complétion d'un chapitre (ex : cours vidéo) de la plateforme de formation à distance est enregistrée et conservée dans la base de données MySQL de la plateforme. Un rapport nominatif peut être édité à tout moment pour vérifier l'assiduité et la complétion des chapitres, et suivre l'exécution de l'action.

Au cours de la réalisation de la séquence de l'action de formation à distance, les acquis des stagiaires seront évalués grâce à différents tests en ligne (quiz type QCM, étude de cas, mise en situation, etc.).

Des e-mails de relance pourront également être adressés au Stagiaire, lorsque celui-ci n'aurait pas exécuté la totalité de l'action de formation.

## Modalités de sanction de l'action de formation

L'action de formation est sanctionnée par le passage d'un bloc de compétences de la certification qui a vocation à sanctionner un ensemble de compétences ciblées. L'inscription au passage de ce bloc de compétences doit être effectuée par le Stagiaire, auprès du certificateur déclaré dans le programme, ainsi que sur la plateforme MonCompteFormation, et dans les conditions rappelées ci-après.

La formation donne lieu, dans tous les cas, à la remise d'une attestation de formation téléchargeable au format PDF sur la plateforme e-learning de l'École Française, à la fin de la formation.

### ***1/ Certificateur et certification professionnelle***

- **Certificateur** : Ministère de l'Enseignement Supérieur, de la Recherche et de l'Innovation
- **Certification professionnelle** : BTS Management Commercial Opérationnel (RNCP34031) ; Bloc n°1 - Développement de la relation client et vente conseil correspondant à l'Épreuve ponctuelle n°E41

### ***2/ Modalités d'inscription à l'épreuve de la certification professionnelle***

Dès que le Stagiaire termine sa formation, il doit s'inscrire en tant que candidat libre / candidat individuel au **BTS Management Commercial Opérationnel**. L'inscription se fait une fois par an seulement, en automne avec des examens organisés par le Rectorat, dans le courant du mois de juin. L'inscription peut se faire en ligne via ce [lien](#), ou bien physiquement auprès du rectorat de l'académie dont dépend le Stagiaire (en fonction de son domicile).

Selon l'académie, l'inscription peut être gratuite ou bien payante (des frais de 5€ peuvent être appliqués).

Bien entendu, lors de son passage en candidat individuel, le Stagiaire est libre de passer uniquement les examens correspondant au bloc de compétences étudié en formation, en s'inscrivant aux épreuves sous une forme progressive. En l'occurrence ici, avec la « **Formation Vente : Développer la relation client et assurer la vente conseil** », le Stagiaire aura été préparé à l'épreuve conduisant à l'Épreuve **(E41) Développement de la relation client et vente conseil**.

Il est à noter que tout apprenant, qui aurait suivi la formation à distance, peut s'inscrire à ce bloc de compétences de la certification.

### ***3/ Modalités d'évaluation lors de l'épreuve***

**L'examen ponctuel du bloc de compétences** correspond à **un oral de 30 minutes**, lequel se décompose de la manière suivante :

- 10 minutes d'échange au sujet du dossier numérique\* (remis en amont de l'épreuve) du candidat. Dans ce dossier, le Stagiaire doit détailler ses différentes situations professionnelles vécues en corrélation avec les compétences acquises dans le bloc n°1
- 20 minutes de questionnement sur toutes les compétences attestées dans ce bloc.

Voici une liste non exhaustive des critères d'évaluation :

- les techniques et outils de la veille commerciale sont appropriés ;
- l'information produite est fiable et pertinente pour la prise de décision ;
- les méthodologies d'études sont adaptées au contexte ;
- les résultats des études sont exploitables ;
- la démarche de vente conseil est pertinente ;
- les attentes du client et leurs évolutions sont prises en compte ;
- les techniques de fidélisation mises en œuvre sont adaptées ;
- les objectifs de vente, de fidélisation et d'accroissement de la valeur client sont atteints ;
- la communication est mise en œuvre au service de l'efficacité relationnelle.

La sous-épreuve repose sur un dossier numérique personnel rédigé et constitué par le Stagiaire et rendant compte, pour chaque situation professionnelle, des éléments suivants :

- La (ou les) compétence(s) mobilisée(s) ;
- La date et la durée ;
- Le contexte professionnel ;
- Les objectifs poursuivis ;
- La méthodologie utilisée ;
- Les moyens et les techniques mis en œuvre ;
- Les résultats obtenus.

Le dossier est remis au jury en format numérique suivant les conditions précisées dans la circulaire nationale d'organisation. Son existence fait l'objet d'un contrôle de conformité par les autorités académiques avant l'interrogation.

L'ensemble des comptes rendus des activités réalisées devra être accessible par le jury lors de l'épreuve. Le Stagiaire se présente à l'épreuve avec l'équipement numérique permettant d'accéder au dossier et de le consulter.

L'évaluation donne lieu à une note sur 20 points.

#### ***4/Attestation de réussite***

Si le candidat obtient une **note supérieure ou égale à 10 à l'examen**, une attestation reconnaissant l'acquisition des compétences correspondantes à l'unité constitutive considérée lui sera délivrée par le Recteur de l'Académie.

Ces résultats sont **valables pendant 5 ans** à compter de la date de leur obtention. Le Candidat pourra, pendant cette durée, passer les autres blocs de compétences conduisant au BTS « Management commercial opérationnel ».