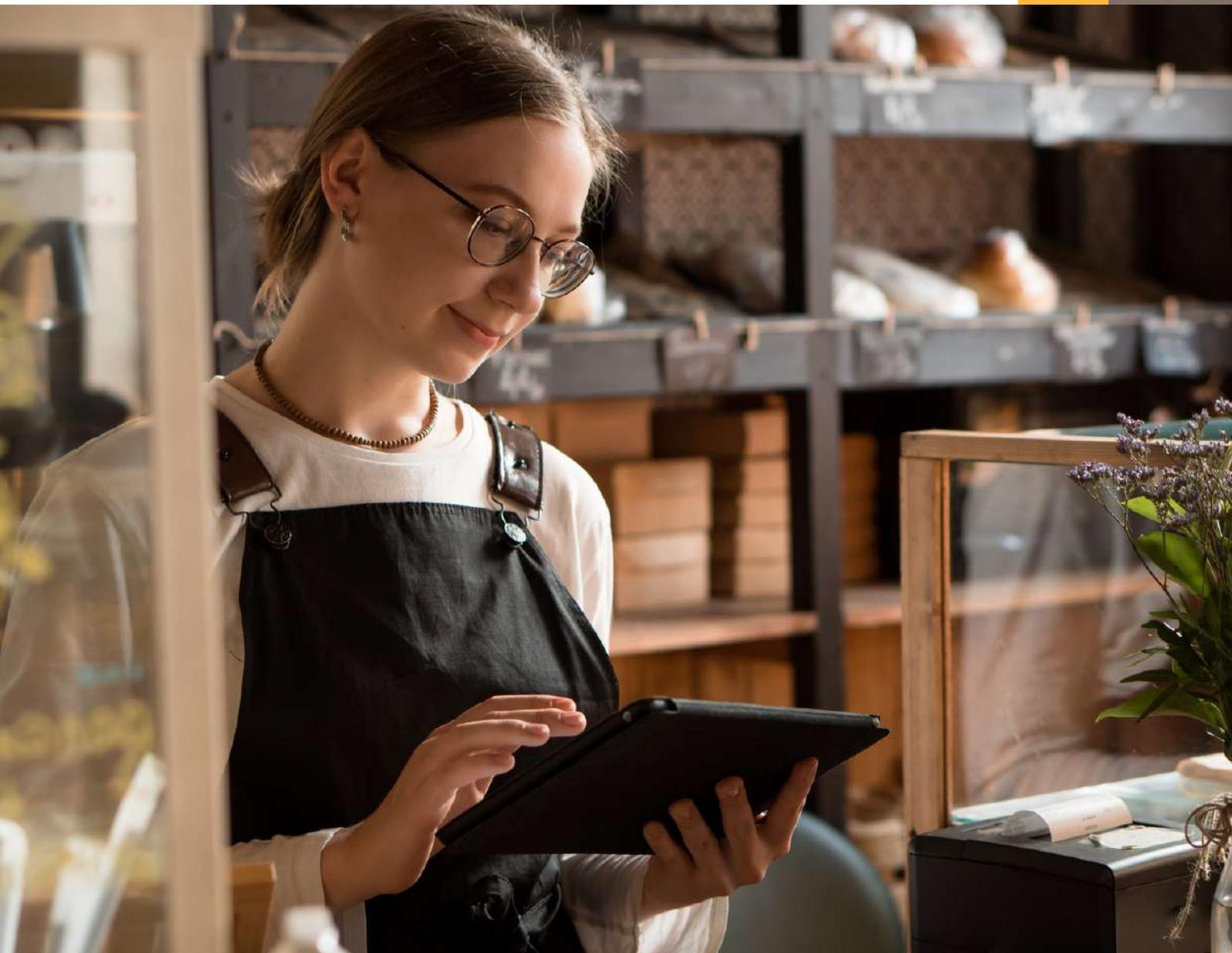


FORMATION

VENTE

Développer la relation client
et assurer la vente conseil





| | |
|--------------------------------|----|
| • L'École Française | 3 |
| • Formation Vente | 6 |
| • Programme | 8 |
| • Modalités pédagogiques | 12 |
| • Tarifs | 17 |

”

**La raison d'être d'une
entreprise est de créer
et de garder un client.**

Redonner aux Français le pouvoir de savoir

Le secteur de l'emploi subit des modifications profondes depuis plusieurs années : l'ancrage dans un métier n'est plus la norme, se réinventer en permanence est non seulement accepté, mais surtout possible et valorisé.

Cette capacité d'adaptation se travaille en aiguisant ses compétences. Si la formation initiale permet de mettre un premier pied à l'étrier elle a besoin d'être complétée par la formation continue pour aider chacun à s'adapter à un monde en évolution.

Les salariés le souhaitent et les entreprises en ont besoin : une équipe qui se forme est plus motivée, valorisée et compétitive.

Traditionnellement, la formation continue était difficile d'accès et nécessitait de faire une pause dans son parcours professionnel. Pourtant, certaines compétences peuvent être acquises et certifiées sans interrompre sa carrière.

L'École Française se donne pour mission de permettre à chacun d'acquérir les compétences professionnelles dont il a besoin, de façon innovante, à distance et à son propre rythme.



L'École Française en chiffres



**12 ans
d'expérience**



**+100 000
apprenants
formés**



**+200 conseillers
pédagogiques**



**Plus de 30
formations**



**+3000 cours
vidéos créés par
nos experts**



Parce que se former est non seulement un droit mais une nécessité, **L'École Française a accompagné depuis 2012 plus de 100 000 apprenants** dans leur volonté de monter en compétence, changer de carrière ou entrevoir de nouveaux horizons professionnels.

Au travers de parcours certifiants plébiscités pour leur qualité, L'École Française a su s'imposer comme un organisme de référence pour tous ceux qui veulent **redonner du dynamisme à leur carrière.**

Toutes les formations de L'École Française préparent à une certification ou blocs de compétences enregistrés au RNCP ou au Répertoire spécifique de la formation professionnelle afin que vos **nouvelles compétences soient reconnues de tous.**

20%

de nos apprenants ont effectué une **reconversion professionnelle** à la suite de leur formation

80%

de nos apprenants mettent en pratique professionnelle les **compétences acquises** durant la formation



CERTIFICATION

Cette formation est adaptée au monde professionnel et correspond aux attentes des employeurs. Nos certifications vous permettent de justifier des compétences acquises lors de votre formation



4 SEMAINES À DOMICILE

Des formations 100% en ligne à domicile à suivre à votre propre rythme. 10 minutes par jour ou 2 heures chaque week-end ? C'est vous qui choisissez où et quand suivre la formation.



COACHING À LA DEMANDE

On ne vous laisse pas tout seul. Vous pourrez réserver des séances d'accompagnement en visio-conférence, au jour et à l'heure de votre choix pour recevoir une aide personnalisée.

Apprendre mieux, plus efficacement et surtout plus précisément s'inscrit par définition dans l'évolution que le marché attend.

Mais surtout apprendre tout le temps, sur des sujets complémentaires ou non mais se laisser le choix, reprendre le pouvoir sur ce que l'on veut savoir.



FORMATION

VENTE

FRANCE COMPÉTENCES (RNCP 34031)

BTS Management Commercial Opérationnel

Bloc n°1 - « Développement de la relation client et 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)

Pourquoi cette formation ?

Cette formation va vous apprendre **les meilleures techniques de vente** pour commercialiser tous types de produits et services. Elle est destinée à ceux qui veulent **maîtriser l'art de la vente** et **devenir performant** pour augmenter leur chiffre d'affaires.

Vous saurez mettre en œuvre les **techniques d'argumentation** des meilleurs vendeurs pour convaincre et fidéliser vos clients dans tout secteur d'activité (en magasin ou en bureau...).

Ce parcours vous prépare au Bloc de compétences n°1 "**Développement de la relation client et vente conseil** » de la certification professionnelle "BTS Management Commercial Opérationnel" (RNCP 34031).

| | |
|-------------------------------|---|
| PUBLIC | ● Tout Public |
| PRÉ-REQUIS | ● Aucun prérequis n'est nécessaire pour suivre cette formation. |
| DURÉE | ● 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*



PREMIER CONTACT

Réussir chaque prise de contact en surpasser les barrières, et en donnant envie à vos prospects d'en savoir plus dès vos premiers échanges.



DÉCOUVRIR LE BESOIN

Etudier votre prospect sous tous les angles et découvrir ses motivations pour déterminer la meilleure offre possible.



PITCH COMMERCIAL

Préparer votre argumentaire pour mettre en avant les points forts et bénéfices de vos produits ou services.



RÉPONDRE AUX OBJECTIONS

Définir et encadrer les missions de chacun. Formaliser les objectifs et évaluer les résultats. Ne plus tout faire soi-même.



SÉCURISER LA VENTE

Éviter un changement d'avis de dernière minute. Ne pas laisser filer votre prospect à la concurrence.



FIDÉLISER

Rester dans le "paysage" de votre client pour vendre plusieurs fois.

La vente ” commence quand le client dit non



PROGRAMME

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

Partie A

- 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

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)

Travaux à réaliser

Pour vérifier ses acquis, le Stagiaire devra accomplir les travaux et activités suivantes :

- Questionnaire à choix multiples (QCM)

Durée estimée (h)

5 h

Partie 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

Objectifs

- 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)

Travaux à réaliser

Pour vérifier ses acquis, le Stagiaire devra accomplir les travaux et activités suivantes :

- Questionnaire à choix multiples (QCM)

2 h

Partie C

- 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
- Démonstration d'une vente SIMAC entière à 2
- Analyse de l'entretien de vente complet SIMAC

Objectifs

- Acquérir des savoir-faire et compétences en vente (veille informationnelle, etc.)
- Préparer et mener une action commerciale (vendre et entretenir la relation client)

Travaux à réaliser

Pour vérifier ses acquis, le Stagiaire devra accomplir les travaux et activités suivantes :

- Questionnaire à choix multiples (QCM)

2 h



Partie D

- 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

Travaux à réaliser

- Préparer et mener une action commerciale (vendre et entretenir la relation client)

Objectifs

Pour vérifier ses acquis, le Stagiaire devra accomplir les travaux et activités suivantes :

- Questionnaire à choix multiples (QCM)

TOTAL estimé à distance : 12 h

**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'École Française. Celle-ci sera à télécharger sur la plateforme e-learning.



Conception pédagogique de la formation

Le parcours de formation de l'École Française a été conçu par un 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.



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 :

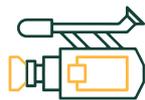
- 1. Les cours :** cours en ligne actualisés, cours vidéo ou audio visionnables en ligne
- 2. Les exercices d'évaluation :** quiz type QCM, réalisation d'études de cas ou mises en situation professionnelles

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).



Formateurs référents

Des formateurs passionnés et reconnus à votre disposition.



Excellence des vidéos

Produites par nos ingénieurs pédagogiques dans nos studios.



Plateforme dédiée

Une plateforme en ligne pour suivre votre formation.



Supports pédagogiques

Des vidéos & documents téléchargeables disponibles.



À votre rythme

Sans arrêt de votre activité, apprenez à votre rythme et où vous voulez.



Mentor individuel

Un accompagnement privé avec des mentors experts.



Exercices en ligne

Des exercices dédiés afin de tester vos connaissances.



Forum d'échange

Un forum pour échanger avec les mentors et les apprenants.

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.

Sibel Yener : Maîtrise Négociation et Relations internationales, Université de Perpignan, Directrice des consultants pédagogiques de l'École Française, assistée d'une équipe de conseillers 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 FRANCAISE. Il peut également solliciter un accompagnement technique ou pédagogique par e-mail à l'adresse : support@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).

Les professionnels experts disposent 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 : support@lecolefrancaise.fr

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

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'une certification qui a vocation à sanctionner un ensemble de compétences ciblées.

L'inscription au passage de cette certification 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

- **Certificateur** : ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation
- **Certification professionnelle** :
BTS Management Commercial Opérationnel (RNCP34031)
- **Bloc de compétences concerné** :
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

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 des épreuves

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 ».

Accessibilité Handicap

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap physique à la condition qu'elles puissent utiliser un ordinateur, une tablette et/ou un smartphone. Les personnes malentendantes et malvoyantes ne pourront toutefois pas bénéficier, de manière autonome, de l'ensemble des services proposés :

- Les personnes malentendantes ne pourront pas exploiter l'audio de nos contenus vidéo et les formats podcast quand ils sont proposés, ni bénéficier des rendez-vous téléphoniques avec nos mentors. Resteront accessibles : les visuels de nos contenus vidéos, nos supports de formation écrits (qui, selon le type de formation choisie, peuvent couvrir plus de 80% des contenus vidéo) et la réalisation des quizz en ligne nécessaire à la réalisation de la formation.
- Les personnes malvoyantes ne pourront pas exploiter les visuels de nos contenus vidéos et nos supports de formation écrits, ni réaliser les quizz en ligne sans être accompagnées. Resteront accessibles : l'audio de nos contenus vidéo, les formats podcast quand ils sont proposés et les rendez-vous téléphoniques avec nos mentors.

Nos équipes sont à votre disposition pour plus de renseignements.





FINANCEMENT

Cette formation est éligible à la prise en charge des frais pédagogiques par les fonds publics de la formation professionnelle. L'inscription se déroule en ligne en toute confidentialité, et en moins d'1 minute. À titre indicatif, 98% de nos apprenants ont eu un reste à charge de 0€ car leur inscription a été financée en entier par le CPF ou Pôle Emploi. Il n'y a aucune formalité compliquée à effectuer pour vous inscrire avec prise en charge, et vous pouvez commencer tout de suite.

- Si vous n'avez pas ou plus de droits sur votre Compte Personnel de Formation, vous pouvez suivre cette formation en payant directement avec votre carte bancaire.
- Vous pouvez également faire financer cette formation par votre entreprise au travers de son Plan de Formation ou de son Opérateur de compétences.
- Si vous êtes demandeur(euse) d'emploi, une aide financière peut vous être accordée, renseignez-vous auprès de votre conseiller Pôle Emploi.



NOS FORMULES

LIGHT

Assistance renforcée

699€

TTC éligible à prise en charge

Mentorat avec un professionnel-expert :
2 rendez-vous privés maximum
pendant 2 mois

Vidéos accessibles pendant 2 mois

Supports avancés téléchargeables

Assistance pédagogique par e-mail,
tchat et téléphone dans un délai
maximum de 24h

Horaires d'ouvertures :
du lundi au vendredi de 9h à 19h

BASE

Assistance Renforcée

999€

TTC éligible à prise en charge

Mentorat avec un professionnel-expert :
5 rendez-vous privés maximum
pendant 6 mois

Vidéos accessibles pendant 1 an à l'issue
de la formation

Supports avancés téléchargeables

Assistance pédagogique par e-mail, tchat et
téléphone dans un délai maximum de 24h

Horaires d'ouvertures : du lundi au vendredi
de 9h à 19h et le samedi et jours fériés
de 10h à 18h

Contenu supplémentaire d'aide à
la valorisation des compétences pour
améliorer sa visibilité

PREMIUM

Assistance Prioritaire, Rendez-vous illimité.

1379€

TTC éligible à prise en charge

Mentorat avec un professionnel-expert :
Rendez-vous privés accessibles en illimité
pendant 2 ans

Vidéos accessibles en illimité à l'issue
de la formation

Supports avancés téléchargeables

Assistance pédagogique prioritaire par
e-mail, tchat et téléphone dans un délai
maximum de 24h

Horaires d'ouvertures étendus: du lundi
au vendredi de 9h à 19h30 et le samedi et
jours fériés de 10h à 18h

Contenu supplémentaire d'aide à
la valorisation des compétences pour
améliorer sa visibilité

Communauté d'entre-aide entre
apprenants et Alumnis



L'ÉCOLE FRANÇAISE

LE POUVOIR DE SAVOIR



lecolefrancaise.fr

