Programme détaillé

Accompagner le client et lui proposer des produits et des services– 105H

56h Asynchrones / 49h Synchrones

Ce programme vous est envoyé avant le début de votre formation

Accompagner le client et lui proposer des produits et des services

prévue

du …… au …… .

Nous vous prions de bien vouloir le lire attentivement et de signer la dernière page « validation du programme » attestant votre accord vis-à-vis du contenu de la formation et des modalités d'accompagnement pédagogiques et techniques.

Validation du programme par le stagiaire

Le présent programme de formation **Accompagner le client et lui proposer des produits et des services – Bloc 2 RNCP37717** a été porté à la connaissance du stagiaire.

Il atteste en avoir pris connaissance et en accepter le contenu, incluant :

· Les objectifs pédagogiques ;
· Les compétences visées ;
· Le déroulé détaillé des modules ;
· Les modalités d'accompagnement technique et pédagogique.

La signature du stagiaire ci-dessous vaut **validation de son adhésion au contenu du programme** et engagement à suivre l'intégralité de la formation.

Nom et prénom du stagiaire : .....

Signature du stagiaire précédé de la mention "Lu et approuvé" :

Informations de l’organisme de formation

Dénomination sociale : ABT FORMATION
SIRET : 94888153700013
Adresse : 10 RUE DU COLISEE, 75008 PARIS
Adresse mail : stagiaires@abt-formation.com
Téléphone : 0778206433

Informations de la formation :

Intitulé : Accompagner le client et lui proposer des produits et des services
Durée : 105 heures 56h Asynchrones / 49h Synchrones)
Certification visée : Conseiller Commercial – Bloc 2
Code RNCP : RNCP37717
Modalité : Synchrone sur Zoom et asynchrone sur LMS.

Objectif :

Cette formation prépare au **Bloc 2 de la certification professionnelle Conseiller Commercial (RNCP37717)** et vise à développer les compétences nécessaires pour accompagner un client et lui proposer des produits et services adaptés à ses besoins.

À l’issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Représenter l’entreprise et valoriser son image auprès des prospects et clients.
- Conduire un entretien de vente structuré.
- Identifier les besoins du client et proposer une solution adaptée.
- Argumenter, traiter les objections et conclure la vente.
- Assurer le suivi des ventes et gérer les réclamations.
- Fidéliser le client et construire une relation commerciale durable.

Compétences attestées :

À l’issue de la formation, le participant sera capable de :

1. Représenter l’entreprise et contribuer à la valorisation de son image.
2. Préparer et conduire un entretien de vente structuré.

3. Identifier les besoins du client et adapter son argumentation.
4. Traiter les objections et négocier une solution commerciale.
5. Assurer le suivi des ventes et gérer les réclamations clients.
6. Mettre en œuvre des actions de fidélisation et améliorer l'expérience client.

Public visé :

Cette formation s'adresse à :

- Commerciaux débutants ou expérimentés.
- Conseillers commerciaux.
- Chargés de relation client.
- Entrepreneurs ou indépendants développant leur activité commerciale.
- Demandeurs d'emploi souhaitant évoluer vers un métier commercial.

Prérequis :

Pour suivre cette formation dans de bonnes conditions :

- Maîtriser les compétences numériques de base (navigation internet, messagerie, bureautique) ;
- Avoir un intérêt pour la relation client et la vente ;
- Disposer d'un ordinateur et d'une connexion internet.

Aucune expérience commerciale préalable n'est obligatoire.

FORMULE – 105H

56h asynchrone + 49h synchrone

Module 1 : Représenter l'entreprise et valoriser son image

Durée : **15h**

- 9h asynchrone
- 6h synchrone

Contenus

- Posture professionnelle et communication commerciale
- Communication omnicanale avec les clients
- Valorisation des produits et services de l'entreprise
- Image de marque et e-réputation
- Communication professionnelle sur les réseaux sociaux
- Cohérence entre image personnelle et image de l'entreprise

Objectifs pédagogiques

À l'issue de ce module, le stagiaire sera capable de :

- Adopter une posture professionnelle adaptée aux situations commerciales ;
- Valoriser les produits et services de son entreprise ;
- Communiquer de manière cohérente sur les différents canaux ;
- Contribuer positivement à l'image de marque de l'entreprise.

Travail du stagiaire

- Analyse d'une stratégie de communication commerciale.
- Création d'une présentation commerciale d'entreprise.

Évaluation

Quiz de validation des connaissances.

Module 2 : Conduire l'entretien de vente

Durée : **45h**

- 22h asynchrone
- 23h synchrone

Contenus

- Préparation de l'entretien de vente
- Analyse du contexte commercial
- Techniques de découverte des besoins
- Questionnement et écoute active
- Reformulation et validation des besoins
- Identification des attentes du client
- Adaptation de la communication aux situations de handicap
- Argumentation commerciale personnalisée
- Méthode CAB (Caractéristiques – Avantages – Bénéfices)
- Traitement des objections
- Techniques de négociation commerciale
- Conclusion de la vente

Objectifs pédagogiques

À l'issue de ce module, le stagiaire sera capable de :

- Préparer efficacement un entretien de vente ;
- Analyser les besoins du client ;
- Proposer une solution adaptée ;
- Argumenter de manière personnalisée ;
- Traiter les objections ;
- Conclure une vente.

Travail du stagiaire

- Rédaction d'un argumentaire commercial.
- Simulation d'entretien de vente.

Évaluation

Mise en situation commerciale simulée.

Module 3 : Suivi des ventes et gestion des réclamations

Durée : **22h**

- 13h asynchrone
- 9h synchrone

Contenus

- Gestion du portefeuille clients
- Organisation du suivi commercial
- Traitement des litiges et réclamations
- Gestion des situations conflictuelles

- Relances clients
- Interface avec les services internes
- Respect des engagements contractuels

Objectifs pédagogiques

À l'issue de ce module, le stagiaire sera capable de :

- Assurer le suivi des ventes ;
- Gérer les réclamations clients ;
- Coordonner les actions avec les services internes ;
- Maintenir une relation commerciale de qualité.

Travail du stagiaire

- Étude de cas : gestion d'une réclamation client.

Évaluation

Analyse d'une situation commerciale réelle.

Module 4 : Fidélisation et expérience client

Durée : **23h**

- 12h asynchrone
- 11h synchrone

Contenus

- Analyse des besoins clients
- Personnalisation des offres commerciales
- Stratégies de fidélisation
- Gestion de la relation client dans la durée
- Techniques de suivi client
- Mesure de la satisfaction client
- Exploitation des avis clients

Objectifs pédagogiques

À l'issue de ce module, le stagiaire sera capable de :

- Développer une stratégie de fidélisation ;
- Analyser l'expérience client ;
- Proposer des offres adaptées ;
- Maintenir une relation commerciale durable.

Travail du stagiaire

- Élaboration d’un plan de fidélisation client.

Évaluation

Étude de cas : stratégie de fidélisation.

Modalités d'accompagnement techniques et pédagogiques

Accompagnement technique

- **Plateforme de formation** : Accès sécurisé à une plateforme e-learning (LMS) disponible 24/7 pour les modules asynchrones, compatible ordinateur, tablette et smartphone.
- **Assistance technique** : Support disponible par e-mail stagiaires@abt-formation.com et par téléphone : 0778206433 du lundi au vendredi de 9h à 18h pour résoudre tout problème de connexion ou d'accès aux contenus.
- **Matériel requis** : Ordinateur ou tablette, casque audio, connexion Internet stable, webcam et micro pour les séances synchrones.
- **Tutoriels d'accès** : Guide PDF et tutoriel vidéo fournis avant le démarrage pour faciliter l'accès aux capsules, quiz et documents.
- **Tutorial Zoom** : envoyé au stagiaire avant le début de sa formation afin de l'aider à télécharger, installer et utiliser Zoom pour les sessions de formation synchrone.

Accompagnement pédagogique

- **Formateur référent** : Un formateur expérimenté assure le suivi de l'ensemble des stagiaires, anime les sessions synchrones, et fournit des feedbacks individualisés sur chaque exercice/évaluation.
- **Suivi personnalisé** :
    - Réponses aux questions sous 24h via la messagerie interne de la plateforme.
    - Feedback écrit pour chaque travail stagiaire (résumés, synthèses, rapports).
    - Rendez-vous individuels possibles en visioconférence sur demande en plus des sessions synchrones déjà planifiées.
- **Jalons pédagogiques** : Évaluations à chaque module (quiz et exercice).

Modalités d'évaluation :

Les compétences sont évaluées tout au long de la formation à travers :

- Des **quiz de validation des connaissances** ;
- Des **études de cas commerciales** ;
- Des **mises en situation professionnelles** (simulation d'appels, rédaction d'emails de prospection) ;
- Des **travaux pratiques** sur la mise en place d'une stratégie de prospection ;
- Des **exercices d'analyse de tableau de bord commercial**.

Chaque module fait l'objet d'une évaluation formative permettant de vérifier l'acquisition progressive des compétences.

Modalités d'évaluation du bloc de compétences :

La validation du Bloc 2 s'effectue à travers :

- Une **mise en situation professionnelle** comprenant un entretien de vente ;
- La **gestion d'une réclamation client** ;
- Un **questionnement technique basé sur un diaporama et des fiches produits**.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap :

La formation est accessible aux personnes en situation de handicap.

Un **référent handicap** est disponible afin d'étudier les besoins spécifiques et de proposer les aménagements nécessaires.

| Tél : 0778206433

| stagiaires@abt-formation.com