

PROGRAMME DE FORMATION

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.

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

Échéance de l'enregistrement : 30/04/2028 — dernière délivrance possible du certificat : 30/10/2028.

Informations générales

Organisme de formation	Talentia Formation
Siège	37 chemin du Vieux Chêne, 38240 Meylan
SIRET	102 001 484 00017
Déclaration d'activité	84381081238 (préfet de région Auvergne-Rhône-Alpes)
Certification qualité	Qualiopi — catégorie actions de formation — certificat n° 1000611-2
Certification visée	RS7149 — Intégrer la démarche conseil dans le processus de vente
Certificateur	Manitude
Durée	21 heures — 3 journées de 7 heures
Modalité	À distance, en visioconférence synchrone (Zoom) — aucune séquence en e-learning
Effectif	1 stagiaire par session
Tarif	1 650 € TTC (exonération de TVA — article 261-4-4°a du CGI), présentation à la certification incluse
Formateur	Salah Belkenchir
Référent handicap	Salah Belkenchir — 06 27 11 04 43
Contact	contact@formation-talentia.com — 06 27 11 04 43

Durée et modalités pédagogiques

Durée totale : 21 heures, entièrement en visioconférence synchrone avec le formateur (plateforme Zoom), réparties en 3 journées de 7 heures. Aucune séquence en e-learning asynchrone.

Effectif : 1 stagiaire par session. Le stagiaire et le formateur sont connectés en même temps pendant toute la durée de la formation.

Horaires : 9h00 – 13h00 et 14h00 – 17h00, pause déjeuner de 13h00 à 14h00. Les trois journées sont fixées avec le stagiaire, consécutives ou non, sur une période de 6 mois au plus.

Suivi de l'assiduité : une attestation de présence est signée électroniquement par demi-journée, complétée par le relevé de connexion. Le règlement intérieur et les conditions générales de vente sont remis au stagiaire avant l'entrée en formation.

Les épreuves de certification se déroulent en dehors de ces 21 heures de formation.

Prix

Tarif : 1 650 € TTC (exonération de TVA — article 261-4-4°a du CGI).

Le prix comprend la formation, les supports remis et la présentation à la certification (inscription et évaluation par le centre d'examen du certificateur comprises). Aucun frais supplémentaire n'est demandé au stagiaire pour l'examen.

Prérequis

Occuper un poste de commercial ou avoir des fonctions commerciales.

Modalité de vérification : le prérequis est vérifié au moyen d'un dossier d'admission, complété par un entretien de positionnement avant l'inscription.

Équipement nécessaire pour suivre la formation à distance : un ordinateur équipé d'une caméra et d'un micro, et une connexion internet stable.

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.

Objectifs pédagogiques

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

1. Présenter, dès l'ouverture d'un entretien commercial, sa démarche de conseil, ses étapes et ce qu'elle apporte au client.
2. Conduire un questionnement ouvert et une écoute active qui font émerger les enjeux et les besoins spécifiques du prospect ou du client.
3. Construire avec le client une solution qui répond à son besoin réel, en traitant ses objections au fil de l'échange.
4. Présenter la solution retenue en mettant en avant les bénéfices et le retour sur investissement pour le client.
5. Préparer et conduire une négociation commerciale qui préserve son positionnement et aboutit à un accord gagnant-gagnant.
6. Identifier le processus de décision du client et préparer avec son interlocuteur la manière de convaincre les codécideurs et les décideurs finaux.
7. Organiser et conduire le suivi après-vente d'un client : respect de l'accord, satisfaction, nouveaux besoins et recommandations.

Compétences visées

Compétences attestées par la certification RS7149, reprises du référentiel de compétences et d'évaluation du certificateur :

- C1** Présenter sa démarche de conseil lors des entretiens commerciaux, en détaillant les étapes et les bénéfices client, afin de valoriser son expertise, démontrer la valeur ajoutée de ses actions et de son suivi ainsi que sa différenciation sur le marché.

- C2** Pratiquer un questionnement personnalisé lors des entretiens commerciaux, en s'appuyant sur son expertise et les techniques d'écoute active, afin de comprendre les enjeux et besoins spécifiques du prospect/client (problématique métier, difficulté technique, situation de handicap nécessitant des adaptations particulières...) et proposer des réponses adaptées.
- C3** Coconstruire avec le prospect/client une solution personnalisée, en accompagnant de façon proactive ses réflexions et en adaptant l'offre au fur et à mesure des objections rencontrées, afin de répondre à son réel besoin.
- C4** Présenter les solutions proposées au client/prospect, en s'appuyant sur les informations récoltées lors des différents échanges et en valorisant les bénéfices clients et les retours sur investissements possibles, afin de renforcer la proposition de valeur de l'offre.
- C5** Préparer et conduire les négociations commerciales, en tenant compte des intérêts et engagements réciproques, afin de défendre son positionnement et valoriser sa démarche conseil auprès du prospect/client.
- C6** Engager le prospect/client à promouvoir et à défendre l'offre proposée auprès des codécideurs (associé, conjoint...) ou décideurs finaux (direction achat/direction générale...), en s'assurant de son adhésion au projet et en identifiant avec lui les leviers à activer pour convaincre les décideurs/codécideurs, en tenant compte du processus de décision établi, afin de maximiser les chances de contractualiser.
- C7** Mettre en œuvre un dispositif après-vente de suivi régulier et personnalisé auprès des clients, en contrôlant le respect de l'accord conclu et l'atteinte des résultats attendus puis en évaluant leur satisfaction, afin de favoriser la fidélisation clients, obtenir des recommandations et détecter les éventuels nouveaux besoins.

Contenu — programme détaillé

Sept modules, un par compétence, dans l'ordre du référentiel. Chaque heure de formation est rattachée à un module et à une compétence.

Module 1 — Se positionner en conseiller dès le premier contact

C1 · 1h30 · Jour 1 — 9h00 à 10h30

Compétence visée : C1 — Présenter sa démarche de conseil lors des entretiens commerciaux

Objectifs

- Annoncer sa démarche de conseil dès l'ouverture de l'entretien, en s'appuyant sur son entreprise et ses expertises.
- Expliquer au client, étape par étape, comment se déroulera l'accompagnement et ce qu'il y gagne.
- Obtenir l'accord du client sur cette façon de travailler ensemble.

Contenu

- Vendeur de catalogue ou conseiller : ce qui change pour le client quand l'offre se construit à partir de ses enjeux plutôt qu'à partir de la fiche produit, et ce que cela demande au commercial.
- Les deux premières minutes : présenter son entreprise et ses expertises de façon à installer d'emblée la notion de démarche conseil, avec des références concrètes plutôt qu'un discours de plaquette.
- Annoncer le chemin : les étapes de la démarche (questions/réponses pour cibler les besoins, présentation des produits, services ou prestations intellectuelles, démonstrations, essais, consultation de catalogues) et le rôle du client à chacune d'elles.
- Ce que le client y gagne : une offre construite avec lui, des conseils adaptés à sa situation, un suivi spécifique après la vente, et ce qui distingue cette approche de celle des concurrents.

- Valider avant d'avancer : la question fermée qui confirme la volonté réciproque de travailler selon cette démarche, et la conduite à tenir quand le client répond « envoyez-moi juste un devis ».

Atelier « Mon ouverture d'entretien » : le stagiaire rédige puis prononce l'ouverture de ses entretiens à partir de son offre réelle. Le formateur joue un acheteur pressé ; la séquence est enregistrée, revue ensemble, puis reprise jusqu'à tenir en deux minutes.

Méthodes pédagogiques : Autodiagnostic de ses ouvertures d'entretien actuelles ; apports illustrés d'exemples de vente BtoB en cycle long ; rédaction accompagnée ; jeu de rôle enregistré puis analysé avec le formateur.

Module 2 — Faire parler le client : questions, écoute, reformulation

C2 · 2h30 · Jour 1 — 10h30 à 13h00

Compétence visée : C2 — Pratiquer un questionnement personnalisé lors des entretiens commerciaux

Objectifs

- Préparer et conduire un questionnement ouvert qui fait émerger les enjeux et les besoins spécifiques du client.
- Montrer une écoute active visible, en face à face comme à l'écran.
- Vérifier sa compréhension par la reformulation avant de proposer une solution.

Contenu

- Préparer ses questions selon l'interlocuteur : face à un professionnel, l'environnement de la société, les enjeux de l'entreprise, les concurrents, le circuit de décision, l'organisation ; face à un particulier, la situation familiale, les besoins, les envies, le lieu de vie, les habitudes de consommation, le budget.
- Aller sous la demande exprimée : faire apparaître la problématique métier, la difficulté technique ou une situation de handicap qui nécessite des adaptations particulières, et passer du « quoi » au « pourquoi maintenant ».
- Écouter et le montrer : silences, prise de notes, attention du regard, gestuelle ouverte, hochements de tête, et leur traduction en visioconférence (regard caméra, temps de latence, notes annoncées).
- Reformuler pour sécuriser : résumer les informations reçues, les besoins et les enjeux du client, le laisser corriger, et ne passer à la suite qu'une fois sa confirmation obtenue.

Atelier « L'entretien de découverte » : le formateur joue un client dont les vrais enjeux ne sont livrés qu'en réponse à de bonnes questions. Le stagiaire mène la découverte ; l'échange est enregistré puis relu séquence par séquence pour repérer les questions fermées prématurées et les reformulations manquées.

Méthodes pédagogiques : Apports structurés illustrés de découvertes menées face à des interlocuteurs techniques (bureaux d'études, conducteurs de travaux, acheteurs publics) ; construction d'une trame de questionnement adaptée à son marché ; simulation à information cachée ; analyse vidéo commentée ; fiche mémo d'écoute active.

Module 3 — Construire l'offre avec le client et lever ses objections

C3 · 3h · Jour 1 — 14h00 à 17h00

Compétence visée : C3 — Coconstruire avec le prospect/client une solution personnalisée

Objectifs

- Faire avancer la réflexion du client en proposant des idées et des solutions, y compris pour des besoins qu'il n'a pas encore formulés.
- Accueillir les objections sans se braquer et y apporter des réponses appropriées et constructives.
- Ajuster sa proposition en temps réel au fil des objections.

Contenu

- Prendre l'initiative : proposer des idées et des solutions spontanées, anticiper les besoins futurs du client et suggérer des solutions préventives, poser les questions complémentaires que ses réflexions appellent.
- Construire à deux : faire réagir le client sur plusieurs options, l'associer aux arbitrages et l'amener à reconnaître la solution comme la sienne.
- Recevoir une objection : la laisser s'exprimer, la reconnaître (« je comprends votre crainte, il est vrai que... »), la faire préciser, distinguer la vraie objection du prétexte.
- Rebondir : ajuster la proposition en temps réel en fonction de l'objection (périmètre, étapes, options) plutôt que défendre l'offre de départ, puis vérifier que la réponse a levé le doute.
- Les objections du terrain : budget, délai, « nous avons déjà un fournisseur », « ce n'est pas le moment », réserves techniques d'un interlocuteur expert.

Atelier « L'offre qui bouge » : à partir du besoin découvert au module 2, le stagiaire construit une solution avec le formateur, qui lui oppose une série d'objections tirées au sort. Chaque ajustement est noté, puis le stagiaire rédige sa proposition finale.

Méthodes pédagogiques : Étude de cas fil rouge ; entraînement en série au traitement des objections ; banque d'objections construite à partir de l'activité réelle du stagiaire ; retour immédiat du formateur après chaque objection.

Module 4 — Présenter la solution par les bénéfices et le retour sur investissement

C4 · 3h · Jour 2 — 9h00 à 12h00

Compétence visée : C4 — Présenter les solutions proposées au client/prospect

Objectifs

- Présenter les avantages de la solution de façon claire et structurée.
- Rendre concrets les bénéfices et le retour sur investissement pour le client.
- Relier chaque élément de la solution aux informations recueillies pendant les échanges précédents.

Contenu

- Une présentation qui va droit au but : partir du besoin du client, annoncer la solution, ne développer que ce qui le concerne et donner du sens à chaque élément ; ce que l'on retire de la présentation standard.
- Des bénéfices plutôt que des caractéristiques : gain de temps pour les équipes qui utiliseront la solution, renforcement de l'image de marque, sécurisation des systèmes d'information, augmentation de la notoriété, diminution du turn-over, économies d'énergie, en retenant ceux qui comptent pour ce client-là.
- Mettre un chiffre sur la valeur : construire un calcul simple de retour sur investissement à partir des données du client (heures gagnées, coûts évités, chiffre d'affaires sécurisé).

- Réutiliser la découverte : reprendre le contexte du client, ses besoins spécifiques et les cas d'utilisation évoqués, avec ses propres mots.

Atelier « Ma présentation en dix minutes » : le stagiaire prépare la présentation de la solution construite au module 3, avec son calcul de retour sur investissement, puis la présente au formateur dans le rôle d'un directeur financier ; nouvelle présentation après le débriefing.

Méthodes pédagogiques : Analyse comparée de deux présentations, l'une par les caractéristiques, l'autre par les bénéfices ; exercice de chiffrage du retour sur investissement ; préparation écrite accompagnée ; simulation enregistrée et revue.

Module 5 — Négociateur sans baisser son prix : leviers, limites, accord

C5 · 4h · Jour 2 — 12h00 à 13h00 et 14h00 à 17h00

Compétence visée : C5 — Préparer et conduire les négociations commerciales

Objectifs

- Préparer une négociation en fixant ses objectifs et ses limites.
- Répondre à une objection sur le prix par d'autres leviers que le prix.
- Tenir son positionnement et conclure par un accord gagnant-gagnant clairement acté.

Contenu

- Préparer avant d'entrer : ce que je veux obtenir, ce que je peux céder, ce que je ne céderai pas (prix, délais, rentabilité) ; ce que le client veut obtenir, ses intérêts et les engagements qu'il peut prendre en retour.
- Quand le client dit « c'est trop cher » : remettre la valeur au centre, puis être force de proposition sur d'autres leviers que la remise (délais, ressources, produits additionnels, formation, offre complémentaire, facilité de paiement), sans jamais céder sans contrepartie.
- Tenir sa ligne : défendre son positionnement sans dépasser les limites que l'on s'est fixées, refuser sans rompre, utiliser le silence et la reformulation.
- Acter l'accord : la question fermée qui le confirme (« Sommes-nous alignés ? », « Avons-nous trouvé un accord ? », « Êtes-vous satisfait de la proposition formulée ? »), puis le récapitulatif écrit des engagements réciproques : qui fait quoi, pour quand.

Atelier « La négociation à limites fixées » : le stagiaire renseigne sa fiche de préparation (prix, délais, marge), puis négocie face au formateur qui joue un acheteur exigeant une remise. Deux manches enregistrées, la seconde face à un acheteur plus dur ; débriefing sur chaque concession accordée et sa contrepartie.

Méthodes pédagogiques : Fiche de préparation de négociation renseignée sur son propre marché ; démonstration commentée par le formateur ; apport sur la formalisation des engagements réciproques, appuyé sur la formation du formateur en droit des affaires ; jeu de rôle en deux manches à difficulté croissante ; débriefing forces et axes d'amélioration.

Module 6 — Faire du client un allié face aux décideurs

C6 · 3h · Jour 3 — 9h00 à 12h00

Compétence visée : C6 — Engager le prospect/client à promouvoir et à défendre l'offre proposée auprès des codécideurs et décideurs finaux

Objectifs

- Identifier le processus de décision chez le client.
- S'assurer que son interlocuteur adhère réellement au projet.
- Préparer avec lui la manière de convaincre les codécideurs et les décideurs finaux.

Contenu

- Qui décide vraiment : les questions qui révèlent le processus de décision (« Qui prend la décision finale ? », « Quand sera prise la décision ? », « Quels sont les interlocuteurs qui seront sollicités ? », « Quels sont les éléments les plus importants pour eux ? ») ; codécideurs (associé, conjoint...) et décideurs finaux (direction achat, direction générale...).
- Tester l'adhésion : isoler le point de vue de son interlocuteur (« Si vous étiez le seul décideur, que feriez-vous aujourd'hui ? ») et traiter la réserve qui apparaît.
- Mesurer les chances : faire estimer au client la probabilité de convaincre ses décideurs finaux (« Quelles sont nos chances de convaincre votre direction générale ? ») et repérer les leviers à activer pour chacun d'eux.
- Préparer la suite ensemble : construire avec le client les prochaines étapes (argumentaire à transmettre, rendez-vous avec le décideur, éléments chiffrés à fournir, date de décision) pour maximiser les chances de contractualiser.

Atelier « Le comité invisible » : le stagiaire choisit une affaire en cours dans son activité, cartographie les décideurs, puis mène face au formateur, dans le rôle de son interlocuteur, l'entretien qui prépare la présentation du projet à la direction.

Méthodes pédagogiques : Cartographie des décideurs sur document partagé ; étude de cas tirée de ventes en appel d'offres auprès de maîtres d'ouvrage et de collectivités, issue de l'expérience du formateur ; jeu de rôle centré sur l'interlocuteur relais ; formalisation écrite des prochaines étapes.

Module 7 — Suivre le client après la vente : satisfaction, nouveaux besoins, recommandations

C7 · 4h · Jour 3 — 12h00 à 13h00 et 14h00 à 17h00

Compétence visée : C7 — Mettre en œuvre un dispositif après-vente de suivi régulier et personnalisé auprès des clients

Objectifs

- Mettre en place un dispositif de suivi régulier après la vente.
- Conduire un entretien de suivi qui contrôle le respect de l'accord et mesure la satisfaction du client.
- Détecter de nouveaux besoins et obtenir des recommandations exploitables.

Contenu

- Organiser le suivi : à quels moments revenir vers le client, par quel canal, avec quelles traces (fiche client, outil de gestion de la relation client), pour contrôler le respect de l'accord conclu et l'atteinte des résultats attendus.
- Ouvrir l'entretien de suivi en retraçant l'historique avec le client : contexte de la demande et besoin initial exprimé, solutions trouvées et mises en place, achat effectué.

- Mesurer la satisfaction : sur le produit, le service ou la prestation intellectuelle (niveau de réponse au besoin, difficultés d'utilisation ou de mise en œuvre, survenance de pannes) et sur l'accompagnement dont le client a bénéficié.
- Détecter ce qui vient : nouveaux utilisateurs, nouveaux usages, croissance, changement de contexte, nouveau projet.
- Demander une recommandation : obtenir au minimum le nom, le prénom et le téléphone ou l'adresse mail du contact, en s'engageant à tenir le client informé de la nature de l'échange, au service de la fidélisation.

Atelier « Six mois après » : le stagiaire reprend le client travaillé dans les modules précédents et mène face au formateur un entretien de suivi chronométré, enregistré puis débriefé. Clôture du parcours : bilan des forces et des axes d'amélioration sur les sept compétences et plan d'actions personnel.

Méthodes pédagogiques : Construction d'un calendrier de suivi client ; simulation chronométrée enregistrée ; auto-évaluation puis évaluation croisée avec le formateur sur grille ; rédaction accompagnée du plan d'actions.

Planning horaire

Jour	Horaires	Module	Comp.	Durée
Jour 1	9h00 – 10h30	Module 1 — Se positionner en conseiller dès le premier contact	C1	1h30
Jour 1	10h30 – 13h00	Module 2 — Faire parler le client : questions, écoute, reformulation	C2	2h30
Jour 1	14h00 – 17h00	Module 3 — Construire l'offre avec le client et lever ses objections	C3	3h00
Jour 2	9h00 – 12h00	Module 4 — Présenter la solution par les bénéfices et le retour sur investissement	C4	3h00
Jour 2	12h00 – 13h00 et 14h00 – 17h00	Module 5 — Négocier sans baisser son prix : leviers, limites, accord	C5	4h00
Jour 3	9h00 – 12h00	Module 6 — Faire du client un allié face aux décideurs	C6	3h00
Jour 3	12h00 – 13h00 et 14h00 – 17h00	Module 7 — Suivre le client après la vente : satisfaction, nouveaux besoins, recommandations	C7	4h00
Total : 3 journées de 7 heures (pause déjeuner de 13h00 à 14h00)				21h00

Pédagogie employée

Pédagogie active, centrée sur l'entraînement. Chaque module alterne apports courts, préparation écrite et simulations d'entretien face au formateur, qui joue le prospect, le client, l'acheteur ou le décideur.

Les simulations sont construites à partir de l'activité commerciale réelle du stagiaire (son entreprise, ses produits, services ou prestations, ses clients et ses concurrents), recueillie lors du positionnement. Si le stagiaire ne peut pas s'appuyer sur un cas réel, le formateur lui fournit un cas d'entreprise complet (offre, clients, concurrents, données chiffrées), utilisé tout au long du parcours.

Chaque simulation est suivie d'un débriefing qui identifie les forces et les axes d'amélioration, appuyé sur l'enregistrement de la séquence lorsque le stagiaire l'accepte. Le parcours se termine par un plan d'actions concret, que le stagiaire applique ensuite dans son activité.

Outils remis : trame d'ouverture d'entretien, trame de questionnement, fiche de préparation de négociation, cartographie des décideurs, calendrier de suivi client et fiches mémo de chaque module, remis au format numérique.

Préparation à l'évaluation certificative

Pour garantir l'équité entre les candidats, chacun est évalué sur un cas pratique fourni par Manitude. Ce cas pratique est remis au stagiaire en milieu de parcours, au cours du jour 2. Le stagiaire répond obligatoirement aux questions dans les cases prévues à cet effet et dépose le document complété sur son espace candidat de la plateforme Manitude au plus tard 5 jours avant la date de son évaluation.

Cette préparation écrite n'est pas évaluée : elle sert de base aux deux mises en situation de l'épreuve.

Encadrement

Salah Belkenchir, président de Talentia Formation, formateur et responsable pédagogique. Titulaire d'un DESS Droit des affaires (grade de Master, Université Grenoble Alpes). Quatorze années de vente BtoB en cycle long (2006-2020) dans l'assurance construction et le courtage d'assurance, auprès d'entreprises, de bureaux d'études, de maîtres d'ouvrage, de promoteurs et de collectivités, avec réponse aux appels d'offres publics et privés ; puis dirigeant associé d'une société de transactions immobilières. Il a formé en interne les nouveaux commerciaux de son entreprise de 2013 à 2020 et dirige depuis 2023 un organisme de formation. Ses exemples, cas et mises en situation s'appuient sur cette pratique de la vente auprès d'interlocuteurs techniques et de décisions à plusieurs niveaux.

Moyens techniques et matériels

- **Plateforme de visioconférence Zoom :** lien de connexion envoyé avant chaque journée ; partage d'écran, tableau blanc et documents partagés utilisés pendant les ateliers.
- **Côté formateur :** ordinateur, caméra, micro-casque et licence Zoom permettant l'enregistrement des simulations.
- **Côté stagiaire :** ordinateur équipé d'une caméra et d'un micro opérationnels, connexion internet stable ; cet équipement est également nécessaire pour l'épreuve de certification.
- **Supports :** fiches mémo, outils et trames au format PDF ; attestation de fin de formation.

Modalités d'assistance technique et pédagogique

- **Plateforme utilisée :** Zoom (visioconférence). Aucune plateforme d'e-learning n'est utilisée.
- **Avant la première journée :** un test de connexion de 15 minutes est réalisé avec le stagiaire (son, caméra, partage d'écran) et un guide de connexion lui est transmis.
- **Pendant les sessions :** le formateur traite immédiatement toute difficulté technique. En cas de coupure, il rappelle le stagiaire par téléphone et la séance reprend dès le rétablissement de la connexion ; le temps perdu est rattrapé.
- **En dehors des sessions :** Salah Belkenchir — contact@formation-talentia.com — 06 27 11 04 43, pour toute question technique ou pédagogique, avec une réponse sous 24 heures ouvrées.

Modalités d'évaluation des acquis

Avant l'entrée en formation

Le dossier d'admission et un entretien de positionnement de 30 minutes en visioconférence permettent de vérifier :

- le prérequis : poste de commercial ou fonctions commerciales occupés, justifiés dans le dossier d'admission ;

- l'existence et l'adéquation de la situation de vente réelle sur laquelle le stagiaire travaillera pendant la formation et pour préparer l'épreuve ;
- ses pratiques actuelles : type de vente, durée du cycle, interlocuteurs, outils, autodiagnostic sur les sept compétences ;
- ses besoins particuliers, notamment en matière de handicap ;
- les adaptations de l'accompagnement pédagogique (exemples, cas, rythme), sans modification des compétences ni des critères de certification.

Pendant la formation

Évaluation formative : chaque module se termine par une mise en situation débriefée à l'aide d'une grille reprenant les critères du référentiel ; un point d'étape clôt chaque journée.

Assiduité et prévention des abandons : présence attestée par demi-journée. Toute absence donne lieu à un contact le jour même et à la reprogrammation de la séquence manquée. Un taux d'assiduité d'au moins 80 % est exigé par le certificateur pour se présenter à la certification.

Évaluation certificative

Talentia Formation confie l'organisation et la réalisation des évaluations au service Centre d'examen du certificateur Manitude.

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 certificateur Manitude
- 1 membre externe à l'organisme certificateur Manitude

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.

Déroulé, selon le cahier des charges et le règlement d'examen du certificateur :

- à l'issue de la formation, le stagiaire reçoit de Manitude le lien de l'agenda partagé et réserve lui-même le créneau de son évaluation ; Talentia Formation est en copie de la confirmation ;
- le candidat est évalué au plus tard 6 mois après la fin de sa formation ;
- l'évaluation peut se dérouler à distance, en visioconférence ; elle dure 1 heure et elle est enregistrée ;
- elle comprend deux mises en situation : E1, un entretien de vente complet, du premier contact jusqu'à la conclusion, intégrant la démarche de conseil (compétences C1 à C6) ; E2, un entretien de suivi après-vente auprès du client de E1 (compétence C7) ;
- pour obtenir la certification, toutes les compétences doivent être acquises : C1, C6 et C7 avec 3 critères validés sur 4 ; C2, C3, C4 et C5 avec 2 critères validés sur 3 ;
- le résultat est annoncé oralement puis confirmé par mail ; en cas de réussite, le certificat de compétences est transmis à Talentia Formation dans un délai de 30 jours, puis remis au stagiaire ;
- en cas d'échec, un entretien analyse les compétences non acquises et des préconisations sont proposées. Le candidat repasse l'ensemble des épreuves orales sur un nouveau créneau, dans un délai de 6 mois et dans la limite de 3 sessions sur cette période, sans obligation de suivre une nouvelle formation ;
- le candidat peut contester la décision dans un délai de 2 mois à compter de la communication des résultats.

Satisfaction

Un questionnaire de satisfaction est rempli à la fin de la formation, puis un second questionnaire est envoyé 3 mois plus tard pour mesurer la mise en pratique et recueillir le résultat de la certification.

Délais et modalités d'accès

La demande d'inscription est traitée sous deux jours ouvrés. L'inscription devient définitive après l'étude du dossier d'admission et l'entretien de positionnement ; les dates des trois journées sont alors fixées avec le stagiaire.

Délai d'accès : 2 mois en moyenne.

Un délai de rétractation de 14 jours calendaires est prévu à compter de la validation de l'inscription, conformément à l'article L. 221-18 du Code de la consommation.

Indicateurs de résultats

Première session : données non encore disponibles. Seront publiés après les premières sessions : le taux de satisfaction des stagiaires, le taux d'abandon, le taux de présentation à la certification et le taux de réussite à la certification.

Accessibilité et référent handicap

Référent handicap : Salah Belkenchir — contact@formation-talentia.com — 06 27 11 04 43.

Tout besoin d'adaptation (rythme, durée des séquences, supports, outils d'accessibilité numérique) est étudié lors du positionnement et mis en place sans modifier les compétences ni les critères de certification. Si nécessaire, le référent mobilise les partenaires spécialisés (Agefiph, Cap emploi).

Pour l'épreuve, le candidat peut saisir le référent handicap du certificateur Manitude afin d'aménager les modalités d'évaluation : allongement de la durée, assistance d'un tiers, adaptation des supports et du matériel.

Correspondance modules, compétences et critères

Module	Comp.	Critères d'évaluation couverts	Durée
Module 1 — Se positionner en conseiller dès le premier contact	C1	Cr1.1 à Cr1.4 — démarche conseil annoncée dès l'ouverture, étapes expliquées, plus-value de l'accompagnement, validation par question fermée	1h30
Module 2 — Faire parler le client : questions, écoute, reformulation	C2	Cr2.1 à Cr2.3 — questions ouvertes (professionnel ou particulier), écoute active, reformulation	2h30
Module 3 — Construire l'offre avec le client et lever ses objections	C3	Cr3.1 à Cr3.3 — proactivité, prise en compte des objections, ajustement en temps réel	3h
Module 4 — Présenter la solution par les bénéfices et le retour sur investissement	C4	Cr4.1 à Cr4.3 — présentation claire et structurée, retour sur investissement et bénéfices, réutilisation des informations recueillies	3h
Module 5 — Négocier sans baisser son prix : leviers, limites, accord	C5	Cr5.1 à Cr5.3 — leviers autres que le prix, limites tenues, accord acté par question fermée	4h
Module 6 — Faire du client un allié face aux décideurs	C6	Cr6.1 à Cr6.4 — processus de décision, adhésion isolée, probabilité de convaincre, prochaines étapes co-construites	3h
Module 7 — Suivre le client après la vente : satisfaction, nouveaux besoins, recommandations	C7	Cr7.1 à Cr7.4 — historique, satisfaction, nouveaux besoins, demande de recommandation	4h

Les sept compétences et l'ensemble des critères du référentiel RS7149 sont couverts.