



FORMATION EN PRÉSENTIEL

TP CONSEIL DE VENTE (CP6, CP7 ET CP8)

Dernière mise à jour le 09/10/2025.

OBJECTIF

- > Conseiller le client en conduisant un entretien de vente structuré (CP6)
- > Assurer le suivi et traiter efficacement les réclamations (CP7)
- > Contribuer à la fidélisation en consolidant l'expérience client (CP8)

COMPÉTENCES DÉVELOPPÉES

- Analyser les besoins et proposer une solution commerciale adaptée dans le cadre d'un entretien structuré
- Traiter une réclamation dans un cadre professionnel en adoptant une posture d'écoute et de professionnalisme
- Construire et présenter une action de fidélisation personnalisée et adaptée au contexte de l'entreprise

PUBLIC CONCERNÉ

Tout public

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

> Inscription : entretien de positionnement et tests de niveau réalisés par le centre de formation > Démarrage : dès validation des pré requis et signature du contrat de formation avec une entreprise d'accueil > Alternance : 1 jour de formation en centre (7 h), 28 h en entreprise chaque semaine > Durée d'accès : 12 mois à compter de la date d'entrée en formation

MODALITÉS DE DÉROULEMENT DE L'ACTION DE FORMATION

La formation se déroule sur une journée ou demi-journée (à adapter selon votre format) en présentiel dans vos locaux avec une alternance entre théorie et pratique pour une meilleure assimilation des savoirs.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

L'intégralité de nos programmes de formation est accessible aux personnes en situation de handicap. A cet effet, des aménagements spécifiques peuvent être mis en oeuvre. Référent handicap : Emilie Huet

Tarif

NOUS CONSULTER

Réf.

TIER_001

Contact

0262251054
formation@reusit.re
www.reusit.re

PRÉ-REQUIS

Aucun

MÉTHODES ET MOYENS MOBILISÉS

> Pédagogie active et participative (brainstorming, jeux de rôle, ateliers créatifs) > Mises en situation réelles et simulations (vente, réclamation, fidélisation) > Supports : vidéos, cartes mentales, paperboard, fiches outils, diaporamas > Outils numériques : CRM simplifié, Excel, plateformes d'e-learning > Formatrice certifiée et professionnelle > Appui sur les référentiels RE et REAC



Niveau

9



Modalité

Présentiel



Effectif par session

2 mini > 10 maxi



Durée

178 heures / 70 jour(s)



PROGRAMME

La durée totale de la formation est de 178 heures, réparties comme suit :

CP6 - Conseiller le client : 80 h

CP7 - Suivi et traitement des réclamations : 40 h

CP8 - Fidélisation client : 44 h

Évaluation transversale finale (CP6/CP7/CP8) : 14 h

CP6 – Conseiller le client en conduisant l'entretien de vente

S1 - Démarrer un entretien de vente dans une posture professionnelle adaptée : 28 h

S2 - Argumenter, traiter les objections et conclure la vente : 16 h

S3 - Finaliser l'entretien : encaissement, fidélisation, prise de congé : 12 h

S4 - S'adapter à tout type de client : 12 h

S5 - Mener un entretien de vente complet : 12 h

Total CP6 : 80 h

CP7 – Assurer le suivi de ses ventes

S1 - Comprendre et écouter une réclamation client : 16 h

S2 - Gérer une réclamation client de manière structurée et argumentée : 12 h

S3 - Traiter une réclamation complète : 12 h

Total CP7 : 40 h

CP8 – Contribuer à la fidélisation en consolidant l'expérience client

S1 - Valoriser l'expérience client 12h

S2 - Suivre et personnaliser la relation 12h

S3 - Produire et présenter une action de fidélisation 8h

S4 - Restituer et argumenter une stratégie de fidélisation 12h

Total CP8 : 44h

Évaluation finale intégrée CP6/7/8

Séquence de révision et évaluation finale en condition réelle sur une journée complète : 14 h

Total évaluation transversale : 14 h

INTERVENANT(S)

ÉVALUATION

ATTRIBUTION FINALE

TIERPIED Raïssa

diagnostique, formative et sommative

TP Conseil de Vente (CP6, CP7 et CP8)