

<b>Référentiel de compétences et d'évaluation de la certification :</b> Intégrer la démarche conseil dans le processus de vente		
La certification « Intégrer la démarche conseil dans le processus de vente » s'adresse aux commerciaux ou aux personnes qui ont des fonctions commerciales et qui souhaitent intégrer une dimension conseil dans leur activité afin de renforcer leur performance.		
Les compétences	Les modalités d'évaluation	Les critères d'évaluation
<b>C1.</b> Pratiquer un questionnement personnalisé dans le démarrage de l'entretien en s'appuyant sur son expertise afin de rechercher et comprendre les enjeux du client.	<b>Mise en situation :</b> Le candidat réalise la phase de démarrage de l'entretien de vente.	<b>Cr1.1.</b> Le candidat démarre l'entretien par une courte présentation de son entreprise et de ses expertises.  <b>Cr1.2.</b> Le candidat communique sur l'objectif et les différentes étapes de l'entretien en mettant en avant la notion d'accompagnement.  <b>Cr1.3.</b> Le candidat pose des questions ouvertes permettant d'obtenir des informations pour identifier et comprendre les enjeux du client.  <b>Cr1.4.</b> Le candidat fait preuve d'écoute active (silence, prise de notes, attention du regard, gestuelle ouverte, hochement de tête) et confirme la bonne compréhension des informations reçues par de la reformulation.
<b>C2.</b> Répondre aux enjeux du client en utilisant l'ensemble des informations récoltées dans la phase de questionnement afin de proposer une solution pertinente.	<b>Mise en situation :</b> Le candidat présente sa solution au client.	<b>Cr2.1.</b> Le candidat identifie une solution en tenant compte des enjeux du client.

		<p><b>Cr2.2.</b> Le candidat met en avant les bénéfices client de sa solution en faisant le lien avec les besoins identifiés.</p> <p><b>Cr2.3.</b> Le candidat questionne le prospect afin que ce dernier exprime les potentiels retours sur investissement de la solution proposée.</p>
<p><b>C3.</b> Faire évoluer la solution en accompagnant le client dans sa phase de réflexion, en identifiant et traitant les objections afin de coconstruire une offre adaptée.</p>	<p><b>Mise en situation :</b> Le candidat fait évoluer sa solution en tenant compte des objections et freins du client.</p>	<p><b>Cr3.1.</b> Le candidat maîtrise son comportement en faisant preuve d'écoute active (silence, prise de notes, attention du regard, gestuelle ouverte, hochement de tête).</p> <p><b>Cr3.2.</b> Le candidat prend en considération l'objection en l'exprimant verbalement à son interlocuteur (exemple : je comprends votre crainte, il est vrai que, ...).</p> <p><b>Cr3.3.</b> Le candidat argumente sur sa solution pour répondre à l'objection ou réfléchit avec le client sur une nouvelle solution.</p>
<p><b>C4.</b> Traduire les avantages de la solution en bénéfices client, en étant force de proposition afin de les intégrer dans sa phase de négociation pour démontrer les retours sur investissements de l'offre.</p>	<p><b>Mise en situation :</b> Le candidat explicite les bénéfices client de sa solution.</p>	<p><b>Cr4.1.</b> Le candidat projette le client dans l'utilisation de la solution en exprimant la valeur ajoutée.</p> <p><b>Cr4.2.</b> Le candidat prépare sa négociation en intégrant au minimum trois différents leviers de négociation et en identifiant pour chacun des leviers sa zone de négociation.</p>

		<p><b>Cr4.3.</b> Le candidat mène sa négociation en utilisant sa préparation pour être force de proposition permettant de trouver une solution dans un principe de bénéfice partagé.</p>
<p><b>C5.</b> Introduire dans sa conclusion de son entretien le suivi après-vente afin de rassurer le client, de respecter l'objectif négocié et de maintenir la relation pour créer les conditions favorables à une collaboration durable.</p>	<p><b>Mise en situation :</b> Le candidat conclut l'entretien de vente.</p>	<p><b>Cr5.1.</b> Le commercial déclenche l'action de signature après la négociation en reprenant les points d'accords.</p> <p><b>Cr5.2.</b> Le candidat traite les éventuels freins à la signature par des solutions permettant de rassurer le prospect.</p> <p><b>Cr5.3.</b> Le candidat remercie le client suite à la signature et lui présente de manière exhaustive la planification des futures étapes de leur collaboration.</p>
<p><b>C6.</b> Valoriser sa qualité de conseil et de relation client en récoltant des feedbacks positifs pour obtenir une recommandation active afin de développer son portefeuille de contacts et accélérer son développement commercial.</p>	<p><b>Simulation :</b> Le candidat demande une recommandation active et valorise la relation client.</p>	<p><b>Cr6.1.</b> Le candidat est capable de demander à son interlocuteur une recommandation avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'identité</li> <li>- Les coordonnées</li> </ul> <p>Et autres informations nécessaires à la prise de rendez-vous (exemple : intitulé du poste)</p> <p><b>Cr6.2.</b> Le candidat rend actif son interlocuteur dans la recommandation en lui demandant de prévenir son contact de notre futur appel.</p> <p><b>Cr6.3.</b> Le candidat communique sur le fait qu'il tiendra informé son client des retours qu'il a eu avec le contact concerné.</p>

# MANITUDE

LA COHÉRENCE PÉDAGOGIQUE

Référentiel de compétences et d'évaluation - Intégrer la démarche conseil dans le processus de vente  
Cabinet de formation Manitude  
2022