PROGRAMME PÉDAGOGIQUE · LU-COM-35

Vente & relation client

Package de professionnalisation
35 heures / 5 jours / Présentiel interentreprises

Finalité professionnelle

Structurer une relation commerciale de qualité : accueillir, comprendre le besoin, conseiller, traiter les difficultés et préparer la fidélisation du client.

Objectifs évaluables

• Conduire un accueil adapté à la demande et au contexte.

• Identifier un besoin et reformuler une commande sans omission.

• Argumenter un conseil et proposer un complément pertinent.

• Traiter une objection ou une réclamation dans sa délégation.

• Construire un plan de progrès et une action de fidélisation mesurables.

Public et prérequis

Salariés ayant une activité réelle d'accueil, de conseil, de vente ou de prise de commande. Comprendre les échanges professionnels en français et effectuer des calculs simples. Aucun diplôme requis pour le parcours complet ; positionnement individuel préalable.

Organisation et accès

Groupe cible : 10 participants, capacité prévue de 6 à 12. Dates et lieu fixés avec les entreprises, puis confirmés avant inscription. Prévoir au moins 15 jours ouvrés pour l'organisation, selon les disponibilités et les délais du financeur.

Durée effective

Chaque journée comporte 7 heures de formation : 09:00-10:30, 10:45-12:30, 13:30-15:15 et 15:30-17:30. Pauses et déjeuner exclus du décompte.

Document pour étude préalable. La convention et le devis propres à chaque employeur précisent les participants, le calendrier, le lieu, l'intervenant et les conditions contractuelles.

01 / Accueillir & conseiller

Fondamentaux - 14 h - 1 490 € HT par participant à l'unité.

JOUR 1 / 7 HEURES

Accueillir et comprendre le client

09:00-10:30 **1 h 30**	Positionnement et parcours client : repérer les attentes, les irritants et les limites de sa fonction.
10:45-12:30 **1 h 45**	Accueil et communication : posture, disponibilité, écoute, accessibilité et gestion d'une attente.
13:30-15:15 **1 h 45**	Découverte du besoin : questions courtes, contraintes, reformulation et vérification de compréhension.
15:30-17:30 **2 h**	Ateliers tournants : client pressé, demande imprécise et forte affluence ; feedback avec grille commune.

Livrable : Grille d'accueil et diagnostic personnel.

JOUR 2 / 7 HEURES

Conseiller et sécuriser la commande

09:00-10:30 **1 h 30**	Fiche produit : usages, caractéristiques vérifiables, bénéfices et limites des informations connues.
10:45-12:30 **1 h 45**	Conseil et proposition : comparer deux options adaptées au besoin et au budget, sans pression.
13:30-15:15 **1 h 45**	Prise de commande : contrôle des éléments, délai annoncé, transmission et confirmation au client.
15:30-17:30 **2 h**	Simulation complète et évaluation du niveau 1 : accueil, qualification, proposition et validation.

Livrable : Argumentaire produit et checklist de commande.

02 / Vendre & fidéliser

Perfectionnement - 14 h - 1 550 € HT par participant à l'unité.

JOUR 3 / 7 HEURES

Développer une vente complémentaire utile

09:00-10:30 **1 h 30**	Analyse des opportunités : repérer le complément utile et calculer le panier moyen sur un cas fictif.
10:45-12:30 **1 h 45**	Proposition complémentaire : formuler une suggestion personnalisée, préciser le prix et respecter un refus.
13:30-15:15 **1 h 45**	Objections : distinguer hésitation et contrainte, argumenter avec des preuves, tenir sa délégation tarifaire.
15:30-17:30 **2 h**	Mises en situation de vente : offre principale, complément pertinent, respect du budget et mesure de la pertinence du conseil.

Livrable : Scripts de conseil et tableau simple d'indicateurs.

JOUR 4 / 7 HEURES

Traiter les réclamations et fidéliser

09:00-10:30 **1 h 30**	Réclamation : recueillir les faits, reconnaître l'insatisfaction et éviter l'escalade verbale.
10:45-12:30 **1 h 45**	Solution et relais : proposer une option autorisée, confirmer l'accord et transmettre un incident.
13:30-15:15 **1 h 45**	Fidélisation : attention personnalisée, retour client, réponse à un avis et usage mesuré des données.
15:30-17:30 **2 h**	Cas croisés : commande erronée, attente et produit indisponible ; entraînement et analyse collective.

Livrable : Fiche de traitement des réclamations et action de fidélisation.

03 / Pratiquer & progresser

Application - 7 h - 790 € HT par participant à l'unité.

JOUR 5 / 7 HEURES

Mettre en pratique et piloter ses progrès

09:00-10:30 **1 h 30**	Préparation d'un service : priorités, rôles, transmission d'information et indicateurs utiles.
10:45-12:30 **1 h 45**	Simulation de forte affluence : accueillir, conseiller et conclure en conservant la qualité de service.
13:30-15:15 **1 h 45**	Évaluation individuelle : séquence de vente et traitement d'une difficulté, avec grille critériée et restitution.
15:30-17:30 **2 h**	Plan de transfert : objectifs à 30 jours, ressources utiles, bilan des acquis et questionnaire de satisfaction.

Livrable : Bilan individuel et plan d'action à 30 jours.

Méthodes, moyens et encadrement

Apports courts, démonstrations, entraînements en binômes, cas professionnels et jeux de rôle avec client, vendeur et observateur. Salle équipée, supports, fiches outils et grilles d'observation. Intervenant sélectionné pour son expérience de la vente et ses compétences pédagogiques ; identité et profil confirmés avant contractualisation.

Évaluation et validation

Positionnement avant entrée, retours quotidiens et simulation individuelle finale. Cinq critères notés de 0 à 4 : accueil, découverte, conseil, traitement d'une difficulté, conclusion. Repère pédagogique : 14/20 ; remédiation ciblée si nécessaire. Le niveau 1 est évalué à l'issue du jour 2.

Attestation de fin de formation et bilan des acquis. Ce parcours n'attribue pas de diplôme, de titre RNCP ou de certification du Répertoire spécifique.

Suivi

Émargement par demi-journée, justificatifs fondés sur la participation effective, questionnaire de satisfaction et plan d'application à trente jours.

Conditions & tarification

Module ou parcours	Durée	Prix HT / personne
Accueillir & conseiller	14 h	1 490 €
Vendre & fidéliser	14 h	1 550 €
Pratiquer & progresser	7 h	790 €
Total des modules à l'unité	35 h	3 830 €
PACKAGE COMPLET	35 h / 5 jours	3 490 €

Supports, activités et évaluations inclus. Repas, transport et hébergement non inclus. TVA selon le régime précisé au devis. Tarifs commerciaux proposés, à confirmer dans la proposition contractuelle.

Articulation des modules

Le parcours complet suit une progression sur cinq jours. L'accès aux modules de perfectionnement ou d'application seuls exige les acquis antérieurs ou un positionnement équivalent. Les objectifs et modalités d'évaluation du module retenu figurent dans la proposition.

Financement

La prise en charge dépend de la branche, de l'entreprise, des critères de l'OPCO, de son budget disponible et d'un accord écrit avant le démarrage. La certification Qualiopi et la présence de thèmes similaires chez d'autres organismes ne garantissent pas le financement. Le découpage pédagogique ne crée pas de nouvelles enveloppes de prise en charge.

Accessibilité et contact

Tout besoin d'adaptation est étudié avant l'inscription : rythme, supports, communication, accès au lieu et évaluation. Contact : contact@levelup-pro.fr / 06 37 20 21 36. Ne pas transmettre de dossier médical dans une demande générale.

Organisme

LEVEL UP FRANCE - 11 Ter rue Bergeret, 95290 L'Isle-Adam.
SIRET 104 477 070 00015 - NDA 11951036495.
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.

Repères pédagogiques consultés le 23/09/2026

Thèmes comparés : Demos, « Réussir dans sa fonction commerciale » ; ORSYS, « Les clés de la relation client ». Le présent déroulé et ses exercices sont une conception Level Up, sans affiliation à ces organismes.

Programme de référence Demos · Programme de référence ORSYS