

RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES ET D'ÉVALUATION
Certification : « Intégrer la démarche conseil dans le processus de vente »
Organisme Certificateur : Manitude

La certification s'adresse aux commerciaux et 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.

Si vendre un produit ou une offre de service déjà préconfigurée suppose des compétences commerciales d'argumentation, de traitement des objections et de conclusion, il est, en revanche, nécessaire d'acquérir de nouvelles-compétences lorsqu'il s'agit de proposer des offres sur-mesure par rapport aux enjeux et problématiques spécifiques des clients.

Prérequis : Occuper un poste de commercial ou avoir des fonctions commerciales.

Modalités de vérification du prérequis : Dossier d'admission.

Candidat en situation de handicap : Tout candidat peut saisir le référent handicap du certificateur pour aménager les modalités d'évaluation et obtenir l'assistance d'un tiers lors de l'évaluation. Les supports et le matériel nécessaires à la réalisation des évaluations pourront être adaptés. Sur le conseil du référent Handicap et dans le respect des spécifications du référentiel, le format de la modalité pourra être adaptée.

RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION	
	MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
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.	E1 - Type d'évaluation : Mise en situation professionnelle au travers d'une simulation portant sur l'intégration d'une démarche de conseil dans un entretien de vente complet allant du 1^{er} contact jusqu'à la conclusion. Il est demandé au candidat, dans le cadre d'une simulation, de mener un processus de vente, à travers un entretien de vente, face à un prospect/client en y intégrant une démarche de conseil. Pour être au plus près de la situation professionnelle du candidat, il lui est demandé de choisir et définir le contexte de la vente (type d'entreprise, nature des	Critères pour C1 (E1) : Cr1.1. Le candidat met en avant, dès le début de l'entretien, la notion de démarche conseil en présentant son entreprise et ses expertises. Cr1.2. Le candidat explique les différentes étapes de sa démarche conseil : questions/réponses pour cibler les besoins, présentation de produits/services/prestations intellectuelles, démonstrations, essais, consultation de catalogues Cr1.3. Le candidat met en avant la plus-value de son accompagnement : co-construction d'une offre personnalisée, conseils personnalisés, suivi spécifique...

	produits/services/prestations intellectuelles, type de concurrents, poste occupé, type de prospect/client (particulier, entreprise...), identité du prospect/client, en s'appuyant sur son cas réel (ou à défaut sur un cas fictif), en suivant une trame fournie par le centre d'évaluation. La trame complétée en amont par le candidat sera remise au jury avant le début de la simulation.	Cr1.4. Le candidat valide auprès de son prospect/client au travers de question fermée la volonté réciproque d'un accompagnement personnalisé.
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.	Dans le cadre de la simulation, le candidat devra : - Présenter sa démarche de conseil (en lien avec C1), - Pratiquer un questionnement personnalisé lors de l'entretien commercial et identifier les enjeux et besoins du prospect/client (en lien avec C2), - Coconstruire avec le prospect/client une solution personnalisée répondant à son besoin (en lien avec C3), - Présenter au prospect/client les solutions proposées (en lien avec C4), - Engager le prospect/client à promouvoir et à défendre l'offre proposée auprès des décideurs/codécideurs finaux (en lien avec C5), - Conduire la négociation commerciale pour trouver un accord gagnant-gagnant (en lien avec C6).	<u>Critères pour C2 (E1)</u> Cr2.1. Le candidat pose des questions ouvertes permettant d'obtenir des informations nécessaires à la construction de sa solution : Si professionnel : environnement de la société, enjeu de l'entreprise, les concurrents, le circuit de décision, l'organisation, ... Si particulier : situation familiale, identification des besoins, envies, lieu de vie, habitude de consommation, budget, etc. Cr2.2. Le candidat fait preuve d'écoute active lors de l'entretien : silence(s), prise de notes, attention du regard, gestuelle ouverte, hochement de tête ... Cr2.3. Le candidat confirme la bonne compréhension des informations reçues, des besoins et des enjeux du prospect/client par de la reformulation.
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.	<u>E2 - Type d'évaluation :</u> Mise en situation professionnelle au travers d'une simulation portant sur la mise en œuvre d'un dispositif après-vente de suivi régulier et personnalisé auprès d'un client	<u>Critères pour C3 (E1) :</u> Cr3.1. Le candidat prend des initiatives et fait preuve de proactivité : proposition d'idées et solutions spontanées, anticipation des besoins futurs et propositions de solutions préventives, questions complémentaires aux réflexions soulevées... Cr3.2. Le candidat prend en considération les objections du prospect/client : expressions verbales de type « je comprends votre crainte, il est vrai que ... ».

	Il est demandé au candidat, dans le cadre d'une simulation, de réaliser un entretien de suivi après-vente personnalisé auprès du client visé en E1.	Cr3.3. Le candidat ajuste ses propositions en temps réel, en fonction des objections. Les réponses apportées sont appropriées et constructives.
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.	Dans le cadre de l'entretien, le candidat devra : - S'assurer du respect de l'accord conclu et de l'atteinte des résultats attendus par le client, - Evaluer sa satisfaction, - Obtenir des contacts par le biais de la recommandation, - Détecter ses éventuels nouveaux besoins (en lien avec C7).	Critères pour C4 (E1) : Cr4.1. La présentation des avantages est claire et structurée au travers d'une communication maîtrisée : droit au but, donne du sens... Cr4.2. Le candidat met en avant, dans sa présentation, le retour sur investissement et les bénéfices clients des solutions proposées : le gain de temps économisé pour les équipes qui vont utiliser la solution, le renforcement de l'image de marque auprès des clients, la sécurisation des systèmes d'information au sein de l'entreprise, l'augmentation de la notoriété sur le marché, la diminution du turn-over de ses équipes, les économies d'énergie.... Cr4.3. Le candidat donne du sens à ses solutions en utilisant les informations précédemment récoltées : reprise du contexte du client, de ses besoins spécifiques, des cas d'utilisation évoqués...
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.		Critères pour C5 (E1) : Cr5.1. Face à une objection prix, le candidat fait preuve de créativité en étant force de proposition au travers d'un ou plusieurs leviers de négociation, excepté le prix : délais, ressources, produits additionnels, formation, offre complémentaire, facilité de paiement, ... Cr5.2. Le candidat maintient et défend son positionnement en ne dépassant pas les limites qu'il s'est fixées dans sa négociation : prix, délais, rentabilité ...

		Cr5.3. Le candidat acte l'accord trouvé lors de la négociation au travers d'une question fermée : Sommes-nous alignés ? Avons-nous trouvé un accord ? Êtes-vous satisfait de la proposition formulée ?
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.		Critères pour C6 (E1) : Cr6.1. Le candidat pose des questions pour identifier le process 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 ? », ... Cr6.2. Le candidat valide l'adhésion au projet de son prospect en isolant son point de vue : « si vous étiez le seul décideur que feriez-vous aujourd'hui ? ». Cr6.3. Le candidat fait probabiliser à son prospect les chances de succès de convaincre les décideurs finaux : « Quelles sont nos chances de convaincre votre (direction générale) sur la réalisation de ce projet ? ». Cr6.4. Le candidat coconstruit avec le prospect les prochaines étapes permettant de convaincre l'ensemble les décideurs : « Que pouvons-nous mettre en place pour motiver votre (direction générale) à réaliser ce projet ? ».
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.		Critères pour C7 (E2) : Cr7.1. Le candidat retrace un historique au client (contexte de la demande et besoin initial exprimé, solutions trouvées/mises en place, achat effectué...).

		Cr7.2. Le candidat mesure par le questionnement, la satisfaction client sur : - Le produit/service/prestation intellectuelle acheté ou souscrit : niveau de réponse au besoin, éventuelles difficultés d'utilisation/de mise en œuvre, survenance de pannes ... - L'accompagnement personnalisé dont il a bénéficié. Cr7.3. Le candidat interroge le client sur un éventuel nouveau besoin : nouveaux utilisateurs, nouveaux usages, croissance, changement de contexte, nouveau projet, ... Cr7.4. Le candidat réalise une demande de recommandation auprès de son client en obtenant à minima les informations nécessaires à une prise de contact efficace (nom, prénom, numéro de téléphone/adresse mail) en s'engageant à tenir le client informé de la nature de l'échange.
--	--	---