

Intégrer la démarche conseil dans le processus de vente

Certification	RS7149 — Enregistrée le 30/04/2025 au Répertoire Spécifique de France Compétences (Manitude)
Lien RS	https://www.francecompetences.fr/recherche/rs/7149/
Prix	1 500 € TTC
Durée totale	42 heures — 3 h 30 en e-learning asynchrone + 38 h 30 en visioconférence synchrone
Modalité	Formation intégralement à distance (multimodale : e-learning + classes virtuelles)
Effectif	5 à 10 participants
Prérequis	Occuper un poste de commercial ou avoir des fonctions commerciales (vérifié en amont via un dossier d'admission)

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.

COMPÉTENCES VISÉES

- ◆ C1 — Présenter sa démarche de conseil lors des entretiens commerciaux
- ◆ C2 — Pratiquer un questionnement personnalisé lors des entretiens commerciaux
- ◆ C3 — Coconstruire avec le prospect/client une solution personnalisée
- ◆ C4 — Présenter les solutions proposées au client/prospect
- ◆ C5 — Préparer et conduire les négociations commerciales
- ◆ C6 — Engager le prospect/client à promouvoir et à défendre l'offre proposée auprès des codécideurs et décideurs finaux
- ◆ C7 — Mettre en œuvre un dispositif après-vente de suivi régulier et personnalisé auprès des clients

CONTENU DE LA FORMATION

Phase 1 — Présenter sa démarche de conseil et sa valeur ajoutée

Durée : 7 heures — Module 1 — Compétence C1

- › Distinguer la posture de vendeur de celle de conseiller.
- › Identifier les composantes d'une démarche de conseil personnalisée.
- › Présenter son entreprise, ses expertises et son positionnement.
- › Expliquer les différentes étapes de son accompagnement.
- › Mettre en évidence sa différenciation sur le marché immobilier.
- › Transformer les caractéristiques de l'accompagnement en avantages et bénéfices client.

- › Délimiter son rôle et respecter ses obligations de transparence et d'information.
- › Vérifier la volonté réciproque de s'engager dans une démarche d'accompagnement personnalisé.

Phase 2 — Conduire une découverte client personnalisée

Durée : 7 heures — Module 2 — Compétences C2 et C6

- › Préparer un entretien de découverte vendeur ou acquéreur.
- › Structurer le questionnement à l'aide de la méthode QQQQCP.
- › Employer les différentes catégories de questions : ouvertes, fermées, de précision, de relance et de validation.
- › Explorer le projet, les motivations, les besoins, les contraintes, le budget, les délais et les expériences antérieures.
- › Identifier les éventuels besoins particuliers nécessitant une adaptation des échanges, documents, rendez-vous ou visites.
- › Pratiquer l'écoute active, la prise de notes et la reformulation.
- › Valider la compréhension des besoins et des enjeux.
- › Identifier les décideurs, codécideurs, influenceurs et le calendrier de décision.

Phase 3 — Coconstruire et présenter une solution immobilière personnalisée

Durée : 7 heures — Module 3 — Compétences C3 et C4

- › Analyser et hiérarchiser les informations recueillies.
- › Distinguer la demande exprimée du besoin réel.
- › Établir un diagnostic à partir du projet, des enjeux et des contraintes du client.
- › Associer le client à la réflexion et aux choix.
- › Formuler des propositions proactives et des solutions préventives.
- › Prendre en considération les objections et les utiliser pour enrichir la solution.
- › Ajuster la proposition en temps réel.
- › Présenter une solution immobilière personnalisée de manière claire et structurée.
- › Relier chaque proposition aux besoins identifiés.
- › Valoriser les bénéfices client et les retours sur investissement possibles.
- › Le cas pratique fourni par Manitude sera communiqué au stagiaire à ce stade, conformément à l'obligation de transmission en milieu de parcours.

Phase 4 — Négocier et mobiliser les acteurs de la décision

Durée : 7 heures — Module 4 — Compétences C5 et C6

- › Préparer une négociation : objectifs, intérêts, marges de manœuvre et limites.
- › Identifier les engagements attendus de chaque partie.
- › Traiter les objections relatives au prix, aux honoraires et aux conditions d'accompagnement.
- › Mobiliser des leviers de négociation autres que le prix.
- › Maintenir et défendre son positionnement.
- › Rechercher un accord équilibré et mutuellement acceptable.
- › Acter l'accord obtenu au moyen d'une question fermée.
- › Valider l'adhésion personnelle de l'interlocuteur.
- › Évaluer les chances d'obtenir l'accord des autres décideurs.

- › Coconstruire un plan d'action destiné à convaincre les décideurs et codécideurs.

Phase 5 — Organiser le suivi après-vente et consolider la démarche

Durée : 7 heures — Module 5, journée 1 — Compétence C7 et première intégration C1 à C7

- › Définir les objectifs, la fréquence et les modalités du suivi.
- › Retracer l'historique du projet, de la solution retenue et des engagements conclus.
- › Contrôler la réalisation de l'accord et l'atteinte des résultats attendus.
- › Évaluer la satisfaction concernant la prestation et l'accompagnement.
- › Identifier les difficultés ou insatisfactions éventuelles.
- › Détecter de nouveaux besoins.
- › Formuler une demande de recommandation qualifiée.
- › S'engager à tenir le client informé des suites données à la recommandation.
- › Assurer la traçabilité des échanges, actions et relances.
- › Réaliser une première simulation intégrant les compétences acquises.
- › Identifier les écarts et déterminer les besoins de remédiation.

Phase 6 — Mobiliser la démarche complète et se préparer à la certification

Durée : 7 heures — Module 5, journée 2 — Compétences C1 à C7

- › Comprendre le déroulement des épreuves E1 et E2.
- › Décrypter les critères d'évaluation et les seuils de validation.
- › Préparer le contexte professionnel de la mise en situation.
- › Structurer l'entretien de vente complet, du premier contact à la conclusion.
- › Préparer l'entretien de suivi après-vente personnalisé.
- › Réaliser des simulations croisées avec rotation des rôles.
- › Utiliser une grille d'observation fondée sur les critères certificatifs.
- › Participer à une simulation blanche des deux épreuves.
- › Analyser les écarts entre la prestation réalisée et les attendus.
- › Bénéficier d'un débriefing individualisé.
- › Formaliser un plan personnel de remédiation et de préparation.

PÉDAGOGIE EMPLOYÉE

La formation privilégie une pédagogie active et progressive, contextualisée aux situations commerciales du secteur immobilier. Les apports méthodologiques courts alternent avec :

- ◆ Supports pédagogiques numériques en fil conducteur des sessions.
- ◆ Des QCM et questionnaires interactifs.
- ◆ Des études de cas vendeur et acquéreur.
- ◆ Des exercices d'écoute, de questionnement et de reformulation.
- ◆ Des ateliers de construction d'argumentaires.
- ◆ Des mises en situation avec rotation des rôles.
- ◆ Des jeux de rôle intégrant objections et négociation.
- ◆ Des évaluations formatives fondées sur les compétences C1 à C7.
- ◆ Des débriefings et actions de remédiation.
- ◆ Une simulation blanche des épreuves E1 et E2.

Cette progression permet aux stagiaires d'acquérir les méthodes, de les expérimenter puis de mobiliser l'ensemble des compétences dans une situation professionnelle simulée.

MODALITÉS D'ASSISTANCE TECHNIQUE

- ◆ Visioconférence : Zoom (classes synchrones à distance)
- ◆ Plateforme LMS : VisioFormation

En distanciel, les stagiaires doivent disposer d'une connexion wifi. Pour les zones à couverture réseau insuffisante, une connexion filaire (câble Ethernet) est recommandée.

Les stagiaires doivent être munis d'un ordinateur ou d'une tablette. Ils recevront par courriel une convocation à la formation incluant les modalités d'accès à la session, ainsi qu'un lien et/ou QR-Code donnant accès à la page web dédiée (programme, e-learning, supports, documents administratifs...).

Responsable technique (assistanat) : Renato Ponzio — 06 61 55 87 50

MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Évaluation certificative sous forme de mises en situation portant sur :

- ◆ La réalisation d'un entretien de vente complet (épreuve E1).
- ◆ La mise en œuvre d'un dispositif de suivi après-vente personnalisé (épreuve E2).

Le candidat est évalué par un jury professionnel composé de 2 membres :

- ◆ 1 membre salarié de l'organisme de formation.
- ◆ 1 membre externe à l'organisme de formation.

ACCESSIBILITÉ ET DÉLAIS D'ACCÈS

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Les besoins spécifiques peuvent être étudiés en amont de l'entrée en formation, notamment via le questionnaire de positionnement et un échange individualisé si nécessaire.

Selon les situations, des adaptations peuvent être mises en place :

- ◆ Adaptation des supports pédagogiques (formats, lisibilité, supports numériques).
- ◆ Ajustement des modalités pédagogiques.
- ◆ Accompagnement individualisé.
- ◆ Adaptation des modalités d'évaluation lorsque cela est possible.

Les Formateurs IMMO s'inscrivent dans une démarche d'amélioration continue en lien avec la Ressource Handicap Formation (Agefiph).

Pour toute demande relative à l'accessibilité ou à l'adaptation de la formation :

Gérard Barbara — Référent handicap
gerard.barbara@lesformateursimmo.com

Formation mise à jour le 28/07/2026