

# Upsellia, la formation au service de la performance client

Notre expertise



## L'histoire d'Upsellia

Upsellia, c'est  
la rencontre  
entre :

une réalité terrain



une attente forte du marché



3 experts complémentaires



01

- des outils peu utilisés,
- une donnée client mal exploitée,
- des obligations réglementaires croissantes,
- une mutation digitale importante.

02

- un conseil plus personnalisé,
- plus structuré,
- plus professionnel,
- plus rapide.

03

Notre réponse : une méthode claire, opérationnelle et durable.

**Upsellia est née pour remettre l'humain et l'outil à leur juste place : ensemble, pour une meilleure connaissance client.**

# Upsellia, l'organisme de formation spécialisé dans la performance commerciale par la donnée client.

Notre coeur de métier



**Structurer la pratique client pour allier performance et conformité.**



**Faire de la donnée un levier utile, concret et actionnable.**



**Assurer un conseil client durable grâce à l'alliance humain + outil.**

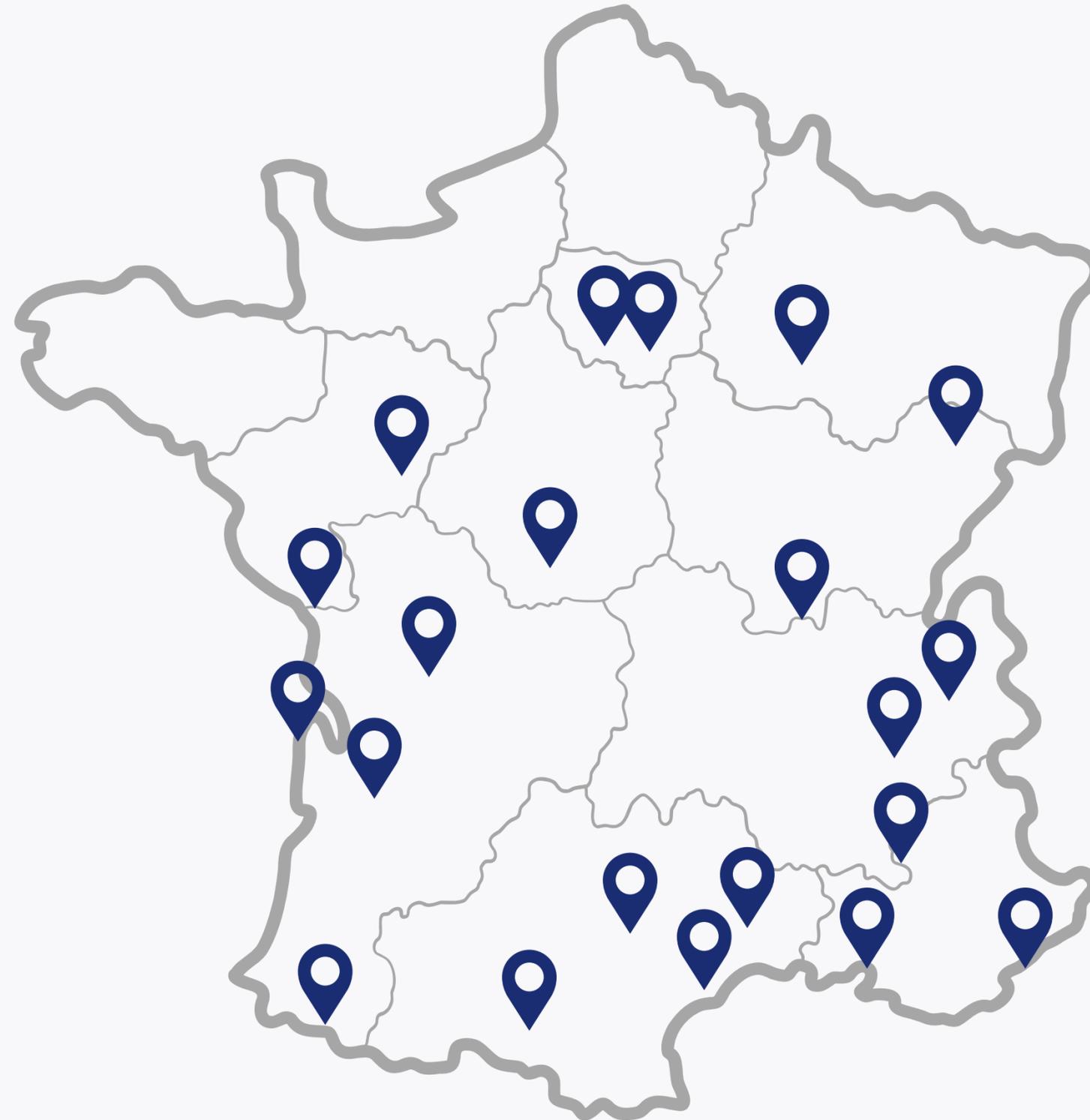
**Notre conviction : le client ne doit jamais être moins bien servi qu'un prospect.**

# Les objectifs pédagogiques pour répondre aux enjeux de nos clients

Nous accompagnons les métiers à :

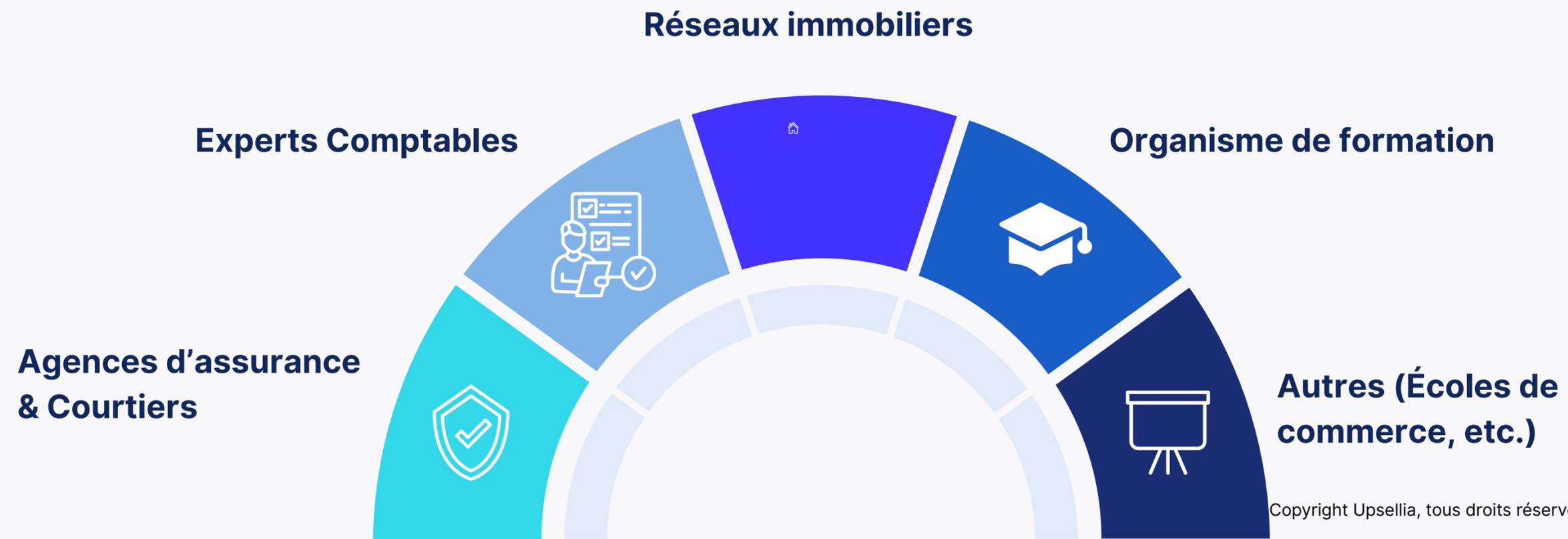
- Maîtriser le cadre réglementaire
- Comprendre la logique de leurs outils
- Reconnaître et exploiter la donnée
- Gérer une demande efficacement (grâce à la bonne maîtrise de l'outil et de l'approche humaine)
- S'intéresser et découvrir de nouvelles sensibilités clients
- Structurer des routines métiers qui améliorent la qualité du suivi et du conseil
- Piloter la connaissance client au service de la performance commerciale

# Un réseau de formateurs dans toute la France au service de vos enjeux métiers.

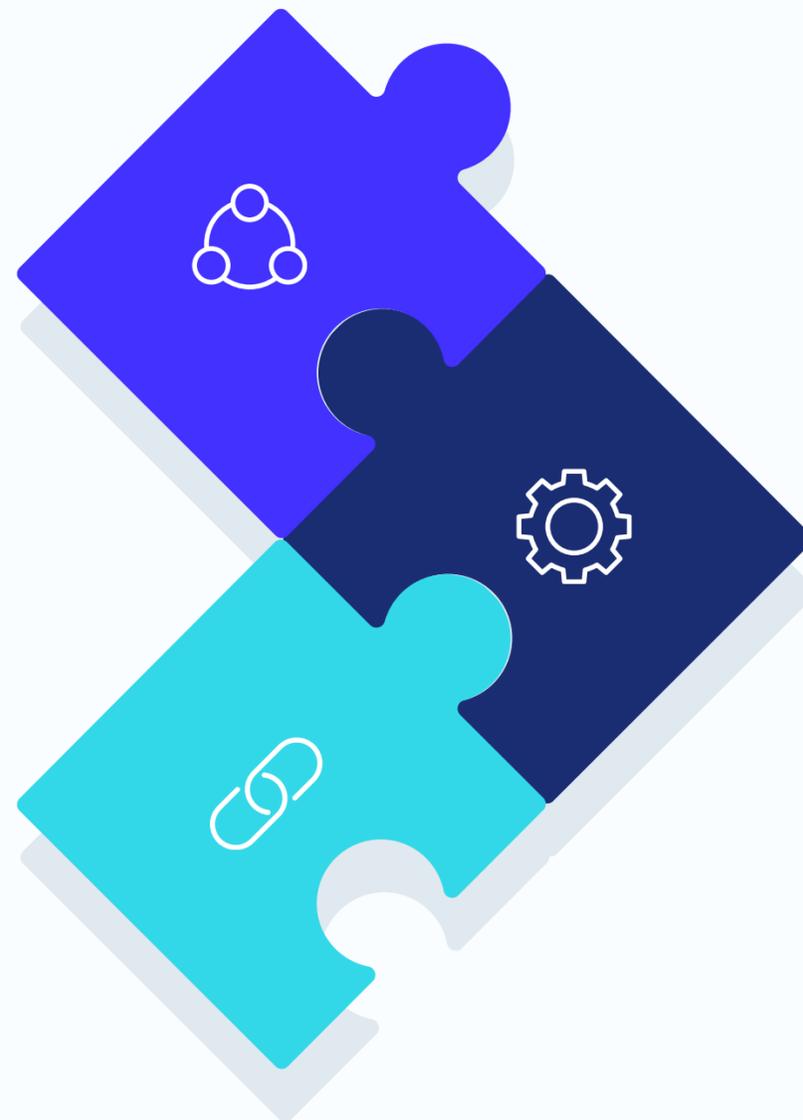


# Nos clients : les métiers de la relation client.

Notre approche est conçue pour les environnements où la qualité du conseil, la conformité et la donnée client sont critiques.



## Un catalogue de formation ciblé pour les enjeux de nos clients



- MyUpsell**  
La performance commerciale grâce à la connaissance client.
- MyIA**  
Intégrer l'IA en conformité dans les routines métier.
- Transverses**  
Les formations transverses, complémentaires et non couvertes par les parcours.

# Le parcours MyUpsell

La performance commerciale durable grâce à la donnée client.

Chaque formation équivaut à 7h de formation (1 journée)



Transmettre la méthode et piloter la montée en compétence

Développer sa capacité à transmettre la méthode MyUpsell et à faire monter en compétence une équipe de manière durable.



**Maîtriser la découverte client par l'écoute et le questionnement**

Explorer le contexte client avec méthode, pour affiner l'analyse, enrichir les données pour construire la confiance.



**Transformer l'analyse en stratégie de développement**

Transformer la lecture des données de l'outil en actions de développement concrètes, mesurables et priorisées.



**Installer une performance stable mesurée et ancrée basée sur la connaissance client**

Installer une performance commerciale stable, mesurée et ancrée, basée sur la connaissance client et la rigueur relationnelle.



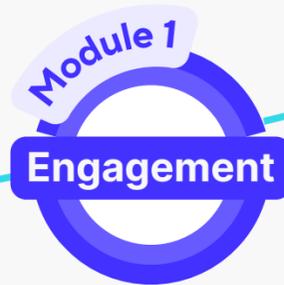
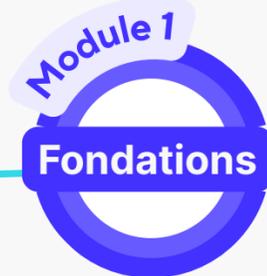
**Conclure l'entretien et structurer le suivi client**

Conclure efficacement, orienter la recommandation commerciale et structurer un suivi professionnel et cohérent pour fidéliser le client.



**Allier l'humain et la technologie dans la relation client**

Allier l'humain et la donnée pour maîtriser les fondamentaux d'un rendez-vous client : écouter, questionner, comprendre pour mieux conseiller.



# Zoom Module 1

## Les fondamentaux de la performance Client

Un module en 3 journées de formations, réparties sur 15 semaines.



1 journée

### Fondations

Allier l'humain et la donnée pour maîtriser les fondamentaux d'un entretien : écouter, questionner, comprendre pour mieux conseiller.

- ✓ Connaître le cadre réglementaire et mes obligations
- ✓ Maîtriser la logique et l'objectif de l'outil
- ✓ Reconnaître les différents champs de données et les utiliser efficacement
- ✓ Savoir gérer une demande via un outil et l'humain
- ✓ Appréhender la découverte de nouvelles sensibilités



1 journée

### Découverte

Explorer le contexte client avec méthode, pour affiner l'analyse, enrichir les données pour construire la confiance.

- ✓ Consolider les acquis grâce à un retour d'expérience ciblé.
- ✓ Approfondir la préparation des rendez-vous pour une découverte précise et professionnelle.
- ✓ Renforcer la maîtrise du questionnement, avec théorie, techniques avancées et mise en pratique par spécialité.
- ✓ Intégrer des éléments comportementaux (PNL) pour affiner l'analyse du client et instaurer la confiance.
- ✓ Améliorer la qualité et la complétude des données dans le CRM, en respectant confidentialité et RGPD.
- ✓ Savoir répondre aux objections liées à la collecte d'informations.



1 journée

### Engagement

Conclure efficacement, orienter la recommandation commerciale et structurer un suivi professionnel et cohérent pour fidéliser le client.

- ✓ Apprendre à gérer les principales objections liées à la signature.
- ✓ Conclure un entretien client/prospect avec clarté et professionnalisme.
- ✓ Intégrer les différentes techniques de recommandation.
- ✓ Lire, analyser et exploiter les données issues de la découverte suite à l'entretien client.
- ✓ Établir un plan d'action commercial personnalisé.
- ✓ Mettre en place un suivi structuré : échéances, actions, continuité de service.

# Le programme MyIA

Intégrer l'IA dans les tâches quotidiennes de manière sécurisée, pour simplifier les routines et maximiser la performance humaine.



# Les formations transverses

Des modules pour renforcer les compétences essentielles non couvertes par MyUpsell ou MyIA



- Gestion des situations clients complexes
- Communication professionnelle multicanale
- Organisation personnelle et gestion du portefeuille
- Autonomie numérique et santé digitale
- Appropriation de l'outil CRM (Partenariat DutyAdvisor)

# upsellia<sup>↑</sup>

Retrouvez-nous

 UPSELLIA

 [www.upsellia.fr](http://www.upsellia.fr)