

Programme de formation : Conclure l'entretien et structurer le suivi client

1 journée (7 heures) : Formation en présentiel

Cette formation a pour objectif de permettre aux participants de maîtriser l'ensemble des étapes clés de la conclusion d'un entretien client et de structurer un suivi commercial efficace et durable. À travers une pédagogie active alternant apports méthodologiques, exercices pratiques, mises en situation et analyse de cas concrets, les participants développent leur capacité à conclure avec impact, à gérer les objections, à renforcer la satisfaction client et à générer des recommandations. La journée met l'accent sur l'opérationnalité immédiate des outils et méthodes abordés, afin de favoriser un transfert rapide en situation professionnelle, une montée en compétences progressive et une amélioration mesurable de la performance commerciale.

➤ Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Savoir gérer les principales objections des clients et prospects avec professionnalisme.
- Conclure les interactions commerciales et de service avec clarté et efficacité.
- Établir un programme d'actions avec le client, incluant les prochaines étapes et le suivi structuré.
- Intégrer les techniques de recommandation adaptées à chaque situation.
- Mettre en place un suivi structuré : échéances, actions, continuité de service, et mise à jour des outils CRM.

➤ Public concerné

- Tous les collaborateurs et agents de l'agence ayant suivi les modules Fondation et Découverte de MyUpsell.
- Professionnels en contact direct avec la clientèle souhaitant renforcer leur capacité à conclure et suivre les interactions commerciales et de service.

➤ Prérequis

- Avoir suivi une formation "Maîtriser la découverte client par l'écoute et le questionnement" ou disposer d'une première expérience en relation client,
- Exercer une fonction impliquant des entretiens clients.

➤ Profil formateur

- Formateurs spécialisés en commercial ou/et management
- Pédagogues expérimentés, habitués à la formation en situation de travail
- Maîtrise des techniques d'argumentation, gestion des objections et PNL appliquées à la relation client.

Déroulé de la formation

Module 1 - Retour d'expérience & validation des acquis

- Analyse des pratiques mises en œuvre depuis la dernière formation.
- Partage des réussites, difficultés et situations rencontrées sur le terrain.
- Lecture et analyse des indicateurs de performance (KPIs).
- Ajustement des méthodes et validation des acquis.
- Exercices pratiques de préparation des prochaines interactions client.

Module 2 - Après la découverte client, place à l'argumentation

- Présentation et appropriation de la règle des 100 points.
- Zoom sur l'argumentation avec la méthode CABP
- Exercices pratiques et restitution collective.

Module 3 - Clôturer l'argumentation naturellement et avec stratégie

- La clôture et la signature dans la méthodes 100 points
- La méthode CABP
- Les phrases de transition à intégrer dans l'argumentation
- Quizz des connaissances

Module 4 - La clôture passe aussi par la gestion des objections

- Identification et typologie des objections.
- Présentation et mise en œuvre de la méthode A.D.E.R.A
- Construction de réponses adaptées aux objections courantes.
- Introduction aux principes fondamentaux de la PNL appliquée aux interactions client/prospect.
- Exercices pratiques et mises en situation.

Module 5 - Après la signature, conclure l'interaction

- Techniques de conclusion efficaces.
- Validation et mesure de la satisfaction client (feedback, NPS, indicateurs qualitatifs).
- Formalisation des engagements réciproques.
- Structuration du suivi post-entretien : CRM et planification des prochaines étapes.
- Techniques de sollicitation de recommandations clients.
- Formulation de recommandations personnalisées.
- Exercices pratiques de mise en situation.

> Modalités d'évaluation et certification (le cas échéant)

- Alternance d'apports théoriques et de mises en situation pratiques.
- Exercices individuels et en binôme, jeux de rôle et études de cas réels.
- Supports pédagogiques : slides, fiches exercices, check-lists, livrables précédents.
- Utilisation du CRM et outils numériques pour la planification et le suivi des interactions.
- Interactions participatives, tour de table et échanges d'expériences.
- Feuille d'émargement et attestation de fin de formation

➤ Modalités techniques et pédagogiques

- Alternance d'apports théoriques et de mises en situation pratiques.
- Exercices individuels et en binôme, jeux de rôle et études de cas réels.
- Supports pédagogiques : slides, fiches exercices, check-lists, livrables précédents.
- Utilisation du CRM et outils numériques pour la planification et le suivi des interactions.
- Interactions participatives, tour de table et échanges d'expériences.

➤ Délais d'accès et modalité d'accès

L'accès à la formation s'effectue sur inscription par mail à contact@upsellia.fr et elle est accessible dans un délai moyen de 15 jours après validation du dossier. La formation est aménageable pour les personnes en situation de handicap.

➤ Accessibilité

Conformément à la réglementation (loi du 11 Février 2005 et Articles D.5211-1 et suivants du code du travail), UPSELLIA s'engage à répondre aux besoins particuliers des stagiaires en situation de handicap en proposant des aménagements en termes de durée, rythme, méthodes et supports pédagogiques...).

Le cas échéant, l'organisme de formation pourra mobiliser des compétences externes (Centre de Ressources Formation Handicap, P.A.S AGEFIPH-FIPHFP) et les ressources AD HOC (ACCEA, EPATECH,...) pour la recherche de solutions permettant l'accès aux formations.