COMMERCIAL - VENTES

Vente et fidélisation à l'ère numérique : attirer, convertir et entretenir

Le client s'informe seul, compare en ligne et arrive à l'entretien avec une opinion déjà formée. Le vendeur intervient tard dans un parcours qu'il ne maîtrise pas. Après la vente la relation se dilue entre messages automatiques et échanges sans suite. Ce format court de 5 heures 15 relie les points de contact numériques et le travail commercial : comprendre le parcours du client, intervenir aux bons moments et entretenir la relation après la vente. Il se distingue d'une formation à la prospection en ligne en couvrant l'ensemble du cycle jusqu'à la fidélisation.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
0,75 jour — 5,25 h	**À distance**	**À partir de 990 € HT**	**11 jours ouvrés après validation du financement.**

Mon Pôle Formation est un organisme certifié Qualiopi. La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : **ACTIONS DE FORMATION** — certificat n° 76 31 02622 31 (SGS ICS)

01 Public visé et prérequis

PUBLIC VISÉ
Commerciaux chargés de clientèle et responsables commerciaux dont les clients s'informent et achètent en partie en ligne.

PRÉREQUIS
Aucun prérequis

POSITIONNEMENT À L'ENTRÉE
Analyse du besoin et test de positionnement. Vos réponses sont partagées avec votre formateur afin d'adapter la formation à votre niveau et votre contexte professionnel.

02 Objectifs pédagogiques

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

- Décrire le parcours d'un client entre recherche en ligne et contact commercial
- Identifier les moments où l'intervention humaine apporte le plus
- Adapter sa découverte à un client déjà informé
- Organiser le suivi de la relation après la vente sur plusieurs canaux
- Repérer les signaux d'usage annonçant un risque de départ

03 Programme détaillé

M1 Comprendre le parcours du client

- Ce qui se passe avant l'appel
- Étapes de recherche et de comparaison réalisées sans le vendeur
- Sources d'information consultées et influence des avis en ligne
- Points de contact laissés à l'automatisation
- Moments où l'intervention humaine change la décision
- Atelier : Chaque participant reconstitue le parcours réel d'un client signé récemment.

M2 Vendre à un client déjà informé

- Apporter ce que l'écran n'apporte pas
- Découverte adaptée à un client qui a déjà comparé
- Traitement des informations inexactes rapportées par le client
- Argumentation sur ce qui ne se compare pas en ligne
- Conduite d'un entretien à distance avec partage d'écran
- Mise en situation : Un client arrive avec un comparatif imprimé et conteste le positionnement de l'offre.

M3 Fidéliser dans la durée

- Après la vente la relation continue
- Rythme et contenu des contacts après la signature
- Articulation entre messages automatiques et contacts personnels
- Signaux d'usage annonçant un risque de départ
- Traitement d'une réclamation exprimée publiquement
- Sollicitation d'un avis ou d'une recommandation
- Cas pratique : Les participants préparent la reprise de contact avec un client devenu silencieux depuis plusieurs mois.

04 Modalités pédagogiques, méthodes et moyens

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES
À distance

LIEU / FORMAT
Dans vos locaux — jusqu'à 10 collaborateurs, À distance — Classe virtuelle

MÉTHODES MOBILISÉES
• Apports théoriques, ateliers et cas pratiques. Support de cours numérique et fiches méthodes fournis.

ENCADREMENT
Formateurs qualifiés et expérimentés, experts de leur domaine, sélectionnés par Mon Pôle Formation.

05 Modalités d'évaluation et de suivi

ÉVALUATION DES ACQUIS
• QCM et mises en situation. Évaluation des acquis en début et en fin de parcours, évaluation à chaud et à froid à 60 jours.

SUIVI DE L'EXÉCUTION
• Émargement des participants
• Certificat de réalisation remis à l'issue de la formation

SANCTION DE LA FORMATION
Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

06 Type de reconnaissance

Formation non certifiante — Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

07 Modalités d'accès, financement et tarifs

MODALITÉS D'INSCRIPTION
Inscription en ligne, par téléphone, par devis ou via votre OPCO.

DÉLAI D'ACCÈS
11 jours ouvrés après validation du financement.

FINANCEMENTS POSSIBLES
• OPCO et plan de développement des compétences
• FAF et CFP
• France Travail
• Paiement jusqu'à 6 fois sans frais

DATES / SESSIONS
Entrées permanentes

FORMULE	DÉTAIL	TARIF
Inter-entreprises	-10 % dès 2 participants, -15 % dès 3, -20 % à partir de 4 inscrits sur la même session.	**À partir de 990 € HT**

Prix nets — exonération de TVA, article 261-4-4° du CGI.

08 Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Accessible aux personnes en situation de handicap. Contactez notre référent handicap pour construire une solution adaptée : contact@monpoleformation.fr

RÉFÉRENT HANDICAP
Tiffany LESTROUBAC

CONTACT
contact@monpoleformation.fr

09 Indicateurs de résultats

INDICATEUR	RÉSULTAT	MODALITÉS DE CALCUL
Taux de satisfaction	**N/A**	Moyenne des notes de satisfaction des stagiaires sur les 12 derniers mois
Taux d'abandon	**N/A**	Calculé sur les 12 derniers mois

Résultats arrêtés au 29/09/2026. N/A : donnée non disponible ou effectif insuffisant sur la période.

10 Contacts

INSCRIPTIONS ET INFORMATIONS
contact@monpoleformation.fr
01 87 66 57 66

ADRESSE
10a rue du Maréchal de Lattre de Tassigny, 76420 Bihorel

RÉCLAMATIONS
Par e-mail : contact@monpoleformation.fr