

# FORMATION

# RÉALISER DES VENTES

# COMPLÉMENTAIRES OU

# ADDITIONNELLES

**Certification RS7239 – Enregistrée au Répertoire Spécifique**

**Certificateur : BI'COM**

**Organisme de formation préparateur : Groupe VSC Conseils & Formations**



# RÉALISER DES VENTES COMPLÉMENTAIRES OU ADDITIONNELLES

## Pourquoi suivre cette formation ?

Dans un environnement où la relation client est au cœur de la performance, savoir identifier et saisir les opportunités de vente additionnelle est devenu une compétence essentielle.

Cette formation certifiante vous apprend à créer de la valeur à chaque échange, en transformant la satisfaction du client en une véritable dynamique de fidélisation et de développement.

Au-delà des techniques de vente, vous apprendrez à comprendre les besoins implicites, à argumenter avec justesse, à répondre aux objections avec tact, et à conclure avec assurance — le tout dans une approche bienveillante, respectueuse et orientée conseil.

## PREREQUIS :

Avoir un projet ou un besoin de réaliser des ventes complémentaires et/ou additionnelles dans son environnement professionnel.

## PUBLIC :

Professionnels en contact direct ou indirect avec des clients, souhaitant renforcer leurs compétences commerciales : assistants commerciaux, conseillers client, techniciens SAV, responsables de points de vente, etc.

## DÉLAIS :

Les inscriptions sont possibles toute l'année. Un délai moyen de 14 jours ouvrables est observé entre la demande et le démarrage effectif de la formation.

## OBJECTIFS & RÉSULTATS ATTENDUS :

Cette formation vise à préparer les candidats à la certification professionnelle RS7239 "Réaliser des ventes complémentaires ou additionnelles", enregistrée au Répertoire Spécifique et délivrée par le certificateur BI'COM.

Elle permet aux apprenants de développer les compétences nécessaires pour :

- Identifier les opportunités de ventes additionnelles,
- Construire un argumentaire convaincant et adapté,
- Traiter les objections avec professionnalisme,
- Maîtriser les techniques de conclusion pour optimiser la satisfaction client.



Tarif : 1500€

27 heures sur 2 mois

En ligne

RS7239

Certificateur :  
BI'COM

Financements possible :



Formation finançable par France  
Travail et OPCO

## Module 1 – Comprendre le parcours et le potentiel d'achat du client (6h)

- **Comprendre le parcours d'achat**
  - Les moments clés
  - Observer, questionner, être présent
- **Technique écouter activement**
  - Les 3 niveaux d'écoute
  - Comment utiliser la reformulation
- **Questionner efficacement**
  - La méthode du CQQCOQP
  - L'entonnoir
- **Identifier les besoins implicites et complémentaires à partir de l'historique client**
  - Savoir lire un historique client dans un CRM
  - Les signaux d'achat
- **Exercices d'auto-évaluation**
- **Mises en situation synchrone avec le formateur (x2)**
  - Cas client simulés : application du questionnement client

## Module 2 – Argumenter des solutions complémentaires (6h)

- **Les principes de l'argumentation persuasive**
  - Les 3 principes clés
  - Les leviers psychologiques
- **Construire un argumentaire orienté client**
  - La méthode CAB
- **Utiliser les leviers de persuasion et adapter son discours à chaque profil de client**
  - Les 4 grands profils clients
  - Leurs comportements, leurs motivations et leurs freins
- **Communication inclusive**
  - Adapter sa communication
- **Exercices d'auto-évaluation**
- **Mise en situation synchrone avec le formateur (x2)**
  - Cas client simulés : application de l'argumentation

## Module 3 – Traiter positivement les objections (7h)

- **Identifier les objections fréquentes**
  - Les raisons profondes
  - Les différents types d'objections
- **Les méthodes de traitement des objections**
  - Les 4 étapes à connaître
- **Savoir dire non sans rompre la relation**
  - Les techniques de communication diplomatique
- **Exercices d'auto-évaluation**
- **Mises en situation synchrone avec le formateur (x2)**
  - Cas client simulés : réponses aux objections clients

## Module 4 – Conclure et fidéliser la relation client (8h)

- **Maîtriser les techniques de closing**
  - Les 5 techniques de closing
- **Reformulation de l'accord et sécurisation de la décision client**
  - Les bonnes pratiques
  - Transformer en "oui" solide et conscient
- **Suivi de non-vente et fidélisation client**
  - Les 2 types de non ventes
  - Quitter un client sur une note positive
- **Quiz d'évaluation final**
- **Mises en situation synchrone avec le formateur (x3)**
  - Simulations complètes du parcours client



### Méthodes pédagogiques :

Un entretien de positionnement est réalisé avant l'entrée en formation pour adapter la durée et les contenus au profil du participant.

Formation en blended learning, alliant théorie et pratique :

- capsules vidéos ciblées,
- quiz interactifs et auto-évaluations,
- fiches outils et lectures guidées,
- études de cas issues de situations réelles, auto-corrigés via la plateforme,
- exercices d'application et simulations d'entretien.

Toutes les activités pédagogiques (modules e-learning, quiz, classes virtuelles, échanges avec le formateur) sont suivies et archivées sur notre plateforme LMS (360Learning), conformément aux exigences de la Caisse des Dépôts.



Une assistance technique et pédagogique est disponible par mail, téléphone et visioconférence sous 24 h ouvrées.

Les séances avec le formateur diplômé sont intégralement consacrées à des mises en situation pratiques et à des retours individualisés. Chaque séance (1 h) vise à mettre en œuvre les compétences du référentiel RS7239 à travers des simulations de vente et des cas concrets.

### Répartition indicative des durées par modalité pédagogique :

Type d'activité	Description	Durée
Module e-learning asynchrone	Contenus théoriques, vidéos, fiches de synthèse, quiz	18h
Séances avec formateur en visioconférence	9 mises en situation pratiques en visioconférence (1h chacune) avec feedback personnalisé	9h
<b>Durée totale estimée</b>		<b>27h</b>

*En plus du temps de formation, un temps minimum estimé à 3h est prévu pour un accompagnement individuel par un coach pédagogique dans le cadre de la formation. Cet accompagnement comprend le rendez vous de démarrage, le suivi hebdomadaire, le bilan de fin de formation et l'assistance.*

### Modalités d'évaluation :

La certification RS7239 est délivrée exclusivement par le certificateur BI'COM, selon les modalités officielles suivantes :

- mise en situation professionnelle simulée : simulations complètes du parcours clients,
- questionnement oral du jury à l'issue de la simulation.



Le Groupe VSC Conseils & Formations assure la préparation complète à cette épreuve : entraînements, simulations, retours personnalisés et accompagnement jusqu'à l'inscription à la session de certification.

À l'issue de la formation :

- une attestation de fin de formation est remise à chaque participant ayant suivi l'intégralité du parcours,
- en cas de réussite à l'évaluation organisée par BI'COM, la certification RS7239 est délivrée par le certificateur.



## Le parcours :



**Première étape :** contact avec un conseiller pour échanger sur vos besoins (phase de positionnement) et ensuite proposer une formation adéquate, et expliquer les conditions de mises en œuvre : financement, modalités, etc. Un expert vous renseigne sans engagement. L'objectif est de mieux vous connaître et de vérifier que la formation correspond pleinement à vos attentes.



**Deuxième étape :** à la suite de l'entretien, vous procédez à votre inscription à la session de formation, avec une date définie selon vos disponibilités. Cette planification vous permet de vous organiser sereinement et de débiter votre formation dans les meilleures conditions.



**Troisième étape :** le jour J, votre formation débute. Votre coach pédagogique vous présente la plateforme, vous explique le fonctionnement des cours particuliers et vous partage toutes les bonnes pratiques pour tirer le meilleur parti de votre parcours de formation.



**Quatrième étape :** félicitations, vous avez terminé votre formation ! Vous recevez votre attestation de réussite attestant des compétences acquises au cours du programme. Vous êtes désormais prêt à vous présenter à la certification officielle visée par la formation. Cette étape marque la reconnaissance concrète de votre travail et vous permet de valoriser vos nouvelles compétences sur votre CV ou auprès de vos futurs employeurs.



Formation récemment lancée – les taux de réussite et satisfaction seront communiqués dès qu'un nombre suffisant de candidats aura passé l'examen