

Vendre en B2B : prospector, convaincre, fidéliser

Pour les commerciaux, chargés d'affaires et dirigeants de TPE-PME qui vendent à des entreprises ou à des collectivités. Trois modules de 7 heures, chacun en une journée ou en deux demi-journées de 3 h 30, sur les vrais clients, prospects et offres des participants.

La formation en bref

Objectif général	Donner aux participants une méthode complète et rejouée en salle pour ouvrir de nouveaux comptes, mener un rendez-vous jusqu'à l'engagement, puis fidéliser et développer leurs clients.
Public	Commerciaux, chargés d'affaires et de clientèle, dirigeants et collaborateurs de TPE-PME qui vendent à des entreprises ou à des collectivités.
Prérequis	Aucun prérequis de diplôme ni de qualification. Exercer ou préparer une activité de vente ou de relation client. Chacun vient avec ses vrais clients, prospects et offres. L'absence de prérequis est confirmée par un questionnaire de positionnement.
Durée	7 heures de formation effective par module, en une journée ou en deux demi-journées de 3 h 30. Parcours Conquête V1 + V2 : 14 h. Parcours complet V1 + V2 + V3 : 21 h.
Horaires	9 h 00-12 h 30 et 13 h 30-17 h 30, soit 7 heures de formation effective hors pauses et déjeuner, ajustables avec l'entreprise. En demi-journées : 9 h 00-12 h 45 et 13 h 30-17 h 15, une pause de 15 min chacune.
Modalité	Présentiel, intra-entreprise, dans les locaux du client ou en salle louée à proximité.
Effectif	4 à 10 participants.
Délai d'accès	2 à 4 semaines après l'analyse du besoin et la signature de la convention.
Tarif	Dès 900 € HT le module, 500 € HT la demi-journée seule, pour le groupe (entreprise de moins de 10 salariés). Grille complète.
Méthodes	Apports courts, ateliers sur les dossiers réels, jeux de rôle observés avec une grille, construction de supports personnels, livret participant.
Évaluation	Questionnaire de positionnement et auto-évaluation de l'aisance commerciale de 0 à 10 à l'entrée, observation en continu, QCM de 20 questions en fin de module (seuil 70 %), satisfaction, questionnaire de transfert à J+90.
Sanction	Attestation individuelle de fin de formation pour chaque module suivi. Formation non certifiante.
Accessibilité	Accessible aux personnes en situation de handicap, adaptations étudiées au cas par cas. Référente handicap : Maureen VIAL.
Formatrice	Maureen VIAL, quinze ans de vente et de relation client B2B, dont la formation de nouveaux commerciaux.

Objectifs de la formation

Objectif général : Donner aux participants une méthode commerciale complète, rejouée en salle sur leurs vrais clients : ouvrir de nouveaux comptes, mener un rendez-vous jusqu'à l'engagement, puis fidéliser et développer les clients existants.

Compétences visées, module par module

V1 • Prospecter. À l'issue du module, le participant sait cibler et qualifier ses comptes prioritaires, formuler sa proposition de valeur et un pitch de 30 secondes, conduire un appel de prospection jusqu'au rendez-vous, relancer par écrit en trois messages et organiser sa semaine de prospection.

V2 • Entretien de vente. À l'issue du module, le participant sait adopter une posture de conseil, conduire la découverte du besoin, structurer un rendez-vous en cinq temps, argumenter à partir des enjeux du client, traiter les objections dont le prix, et demander l'engagement.

V3 • Fidéliser. À l'issue du module, le participant sait cartographier son portefeuille, faire de chaque étape du parcours client une occasion de contact, demander une recommandation, développer un client, traiter un client mécontent et construire un plan de compte sur trois clients clés.

Les modules et les parcours

Réf.	Intitulé	Public	Durée	Effectif
V1	Prospecter et obtenir des rendez-vous	Commerciaux, dirigeants, toute personne qui ouvre de nouveaux comptes	7 h ou 2 x 3 h 30	4 à 10
V2	Mener l'entretien de vente et conclure	Commerciaux, chargés d'affaires, dirigeants qui mènent leurs rendez-vous	7 h ou 2 x 3 h 30	4 à 10
V3	Fidéliser et développer son portefeuille	Commerciaux, chargés de clientèle et de comptes, dirigeants	7 h ou 2 x 3 h 30	4 à 10

Parcours Conquête (V1 + V2 · 14 h) : De la liste des premiers comptes à la demande d'engagement en rendez-vous.

Parcours complet (V1 + V2 + V3 · 21 h) : Toute la chaîne commerciale, jusqu'à la fidélisation et au développement des clients existants.

Aucun prérequis de diplôme ni de qualification : exercer ou préparer une activité de vente ou de relation client. Présentiel intra-entreprise, dans les locaux du client ou en salle louée à proximité.

Ce qui distingue cette formation

- On travaille sur les vrais clients, prospects et offres des participants, jamais sur des cas d'école.
- Chaque technique est rejouée en jeu de rôle observé jusqu'à ce qu'elle passe.
- Chacun repart avec ses supports personnels : script d'appel, guide d'entretien, plan de compte.
- Chaque module se suit en une journée ou en deux demi-journées, au choix de l'entreprise, sans changement de prix.

V1 · Prospecter et obtenir des rendez-vous

Durée : 7 h (1 journée ou 2 x 3 h 30) · Effectif : 4 à 10 participants · Public : Commerciaux, dirigeants, toute personne qui doit ouvrir de nouveaux comptes · Prérequis : Aucun

Objectifs pédagogiques : à la fin du module, le participant est capable de

1. Définir ses cibles prioritaires à partir de critères écrits et les qualifier avant de les contacter.
Travaillé : 9h30 à 10h30, Cibler · Évalué par : QCM de fin de module et observation en situation, sur grille
2. Formuler sa proposition de valeur en une phrase compréhensible par un non-spécialiste.
Travaillé : 10h45 à 11h45, La proposition de valeur et le pitch de 30 secondes · Évalué par : QCM de fin de module et observation en situation, sur grille
3. Présenter un pitch d'accroche de 30 secondes en quatre temps.
Travaillé : 10h45 à 11h45, La proposition de valeur et le pitch de 30 secondes · Évalué par : QCM de fin de module et observation en situation, sur grille
4. Conduire un appel de prospection structuré, y compris le passage d'un barrage, jusqu'à la prise de rendez-vous.
Travaillé : 11h45 à 12h30, Préparer l'appel · 13h30 à 14h45, L'appel de prospection et le passage du barrage · Évalué par : QCM de fin de module et observation en situation, sur grille
5. Rédiger une séquence de relance écrite (courriel et réseau professionnel) en trois messages.
Travaillé : 14h45 à 15h45, La relance écrite · Évalué par : QCM de fin de module et observation en situation, sur grille
6. Organiser sa prospection dans la semaine : temps réservé, fichier, suivi des relances, indicateurs.
Travaillé : 16h00 à 17h00, Organiser sa semaine de prospection · Évalué par : QCM de fin de module et observation en situation, sur grille

Déroulé

Horaire	Séquence	Modalité
9h00-9h30	Accueil, positionnement, objectifs de chacun, cadre de confidentialité	Tour de table, questionnaire de positionnement
9h30-10h30	Cibler : le client idéal, les critères de qualification, la liste des 30 premiers comptes	Apport court, atelier sur le fichier réel
10h30-10h45	<i>Pause</i>	
10h45-11h45	La proposition de valeur et le pitch de 30 secondes	Atelier d'écriture, passage devant le groupe
11h45-12h30	Préparer l'appel : objectif, ouverture, questions, sortie	Construction de son script personnel
12h30-13h30	<i>Déjeuner</i>	
13h30-14h45	L'appel de prospection et le passage du barrage	Jeux de rôle en binômes, grille d'observation
14h45-15h45	La relance écrite : courriel et réseau professionnel, séquence en trois messages	Atelier de rédaction sur ses vrais prospects
15h45-16h00	<i>Pause</i>	
16h00-17h00	Organiser sa semaine de prospection : temps réservé, suivi, indicateurs	Plan personnel

Horaire	Séquence	Modalité
17h00- 17h30	Évaluation des acquis, satisfaction, plan d'action à 30 jours	QCM, questionnaire

En deux demi-journées : demi-journée 1 de 9 h 00 à 12 h 45 (ciblage, proposition de valeur, préparation de l'appel) ; demi-journée 2 de 13 h 30 à 17 h 15 (appel, relance écrite, organisation, évaluation). Chaque demi-journée : 3 h 30 de formation effective et une pause de 15 min.

V2 · Mener l'entretien de vente et conclure

Durée : 7 h (1 journée ou 2 × 3 h 30) · Effectif : 4 à 10 participants · Public : Commerciaux, chargés d'affaires, dirigeants qui conduisent eux-mêmes leurs rendez-vous · Prérequis : Aucun

Objectifs pédagogiques : à la fin du module, le participant est capable de

1. Adopter une posture de conseil : écoute active, reformulation, silence.
Travaillé : 9h20 à 10h30, La posture de conseil · Évalué par : QCM de fin de module
2. Conduire la découverte du besoin avec des questions ouvertes et faire exprimer les enjeux du client.
Travaillé : 10h45 à 12h30, La découverte · Évalué par : QCM de fin de module et observation en situation, sur grille
3. Structurer un rendez-vous de vente en cinq temps, de l'ouverture à l'engagement.
Travaillé : 13h30 à 14h15, Le rendez-vous en cinq temps · Évalué par : QCM de fin de module
4. Construire un argumentaire relié aux enjeux exprimés et l'adapter à chaque interlocuteur.
Travaillé : 14h15 à 15h15, Argumenter · Évalué par : QCM de fin de module et observation en situation, sur grille
5. Traiter les objections courantes, y compris l'objection sur le prix, sans se justifier.
Travaillé : 15h30 à 16h45, Les objections et le prix · Évalué par : QCM de fin de module et observation en situation, sur grille
6. Formuler une demande d'engagement claire et fixer la suite.
Travaillé : 16h45 à 17h30, Demander l'engagement ; évaluation des acquis, satisfaction · Évalué par : QCM de fin de module et observation en situation, sur grille

Déroulé

Horaire	Séquence	Modalité
9h00-9h20	Retour de terrain, objectifs de la journée	Tour de table
9h20-10h30	La posture de conseil : écoute active, reformulation, silence ; gérer son stress en rendez-vous	Apport, exercices en trios
10h30-10h45	<i>Pause</i>	
10h45-12h30	La découverte : questions ouvertes, enjeux, critères de décision, interlocuteurs	Jeux de rôle sur ses vrais clients, grille d'observation
12h30-13h30	<i>Déjeuner</i>	
13h30-14h15	Le rendez-vous en cinq temps	Apport, guide d'entretien personnel
14h15-15h15	Argumenter : relier chaque argument à un enjeu, adapter au dirigeant, à l'acheteur, à l'utilisateur	Atelier sur son offre réelle
15h15-15h30	<i>Pause</i>	
15h30-16h45	Les objections et le prix : accueillir, questionner, répondre, vérifier	Jeux de rôle, grille de quinze objections
16h45-17h30	Demander l'engagement ; évaluation des acquis, satisfaction	Mises en situation, QCM

En deux demi-journées : demi-journée 1 de 9 h 00 à 12 h 45 (posture, découverte) ; demi-journée 2 de 13 h 30 à 17 h 15 (rendez-vous en cinq temps, argumentation, objections, engagement, évaluation). Chaque demi-journée : 3 h 30 de formation effective et une pause de 15 min.

V3 · Fidéliser et développer son portefeuille

Durée : 7 h (1 journée ou 2 × 3 h 30) · Effectif : 4 à 10 participants · Public : Commerciaux, chargés de clientèle et de comptes, dirigeants qui suivent leurs clients · Prérequis : Aucun

Objectifs pédagogiques : à la fin du module, le participant est capable de

1. Cartographier son portefeuille et repérer les clients à risque et à potentiel.

Travaillé : 9h20 à 10h30, Cartographier son portefeuille · Évalué par : QCM de fin de module et observation en situation, sur grille

2. Utiliser chaque étape du parcours client comme une occasion de contact.

Travaillé : 10h45 à 12h30, Le parcours client · Évalué par : QCM de fin de module et observation en situation, sur grille

3. Demander une recommandation au bon moment, avec une formulation adaptée.

Travaillé : 13h30 à 14h30, Demander une recommandation · Évalué par : QCM de fin de module et observation en situation, sur grille

4. Proposer une extension ou un renouvellement à partir des besoins constatés chez le client.

Travaillé : 14h30 à 15h15, Développer un client · Évalué par : QCM de fin de module et observation en situation, sur grille

5. Traiter une insatisfaction ou un client mécontent sans perdre la relation.

Travaillé : 15h30 à 16h30, Le client mécontent · Évalué par : QCM de fin de module et observation en situation, sur grille

6. Construire un plan de compte sur trois clients clés, avec des actions datées.

Travaillé : 16h30 à 17h30, Plan de compte sur trois clients clés ; évaluation des acquis, satisfaction · Évalué par : QCM de fin de module et observation en situation, sur grille

Déroulé

Horaire	Séquence	Modalité
9h00-9h20	Retour de terrain, objectifs de la journée	Tour de table
9h20-10h30	Cartographier son portefeuille : ancienneté, interlocuteurs, dernier contact, risque, potentiel	Atelier sur son portefeuille réel
10h30-10h45	<i>Pause</i>	
10h45-12h30	Le parcours client : les moments de contact et ce qu'on y dit	Apport, construction de son calendrier de contacts
12h30-13h30	<i>Déjeuner</i>	
13h30-14h30	Demander une recommandation : moment, phrase, support	Jeux de rôle
14h30-15h15	Développer un client : extension, renouvellement, montée en gamme	Atelier sur trois clients
15h15-15h30	<i>Pause</i>	
15h30-16h30	Le client mécontent : écouter, reconnaître, proposer, suivre	Jeux de rôle, méthode OSBD
16h30-17h30	Plan de compte sur trois clients clés ; évaluation des acquis, satisfaction	Plan personnel, QCM

En deux demi-journées : demi-journée 1 de 9 h 00 à 12 h 45 (portefeuille, parcours client) ; demi-journée 2 de 13 h 30 à 17 h 15 (recommandation, développement, client mécontent, plan de compte, évaluation). Chaque demi-journée : 3 h 30 de formation

effective et une pause de 15 min.

Méthodes et moyens pédagogiques

- Apports courts, illustrés d'exemples tirés de quinze ans de vente B2B sur le terrain.
- Ateliers sur les **vrais clients, prospects et offres** des participants.
- Jeux de rôle observés avec une grille, rejoués jusqu'à ce que ça passe.
- Construction de supports personnels : script d'appel, guide d'entretien, plan de compte.
- Livret participant par module et fiches outils remis à chaque participant.

Dispositif d'évaluation

Quand	Outil	Ce qui est mesuré
Avant	Fiche d'analyse du besoin avec le commanditaire, recueil des attentes et des situations réelles des participants	Adaptation au contexte
Entrée	Questionnaire de positionnement (10 questions) et auto-évaluation de l'aisance commerciale de 0 à 10	Niveau initial
En continu	Grille d'observation des jeux de rôle et des ateliers	Acquisition en situation
Fin de module	QCM de 20 questions, seuil de réussite 70 %, et attestation individuelle de fin de formation	Atteinte des objectifs
Fin de module	Questionnaire de satisfaction et nouvelle auto-évaluation de 0 à 10	Satisfaction, progression ressentie
J+90	Questionnaire de transfert (pratiques réutilisées, rendez-vous obtenus, recommandations demandées) et restitution écrite anonymisée au commanditaire	Effet en situation de travail

Sanction : attestation individuelle de fin de formation remise à chaque participant pour chaque module suivi, avec les objectifs, la durée, les dates et le résultat de l'évaluation des acquis (art. L. 6353-1 du Code du travail). Feuille d'émargement signée par demi-journée.

Comment ça se passe

1. Entretien de cadrage. On regarde ensemble l'effectif concerné, le contexte, ce qui a déjà été tenté, et le ou les modules qui répondent vraiment au besoin. C'est aussi le moment où l'on se dit si la formation n'est pas la bonne réponse.

2. Proposition et convention. Devis détaillé, puis convention de formation professionnelle portant le programme, les objectifs, les dates, la durée, le prix et les modalités d'évaluation. Règlement intérieur remis aux stagiaires.

3. Préparation et animation. Questionnaire de recueil des attentes 15 jours avant, adaptation des cas travaillés en salle, puis animation dans vos locaux. Support pédagogique remis à chaque participant.

4. Évaluation et restitution. Évaluation des acquis et attestations en fin de session, puis questionnaire de transfert à J+90 et restitution écrite anonymisée au commanditaire.

Tarifs

Formule	Moins de 10 salariés	11 à 20	21 à 50	Plus de 50
V1 · Prospector (1 journée ou 2 demi-journées)	900 €	1 200 €	1 500 €	sur devis
V2 · Entretien de vente (1 journée ou 2 demi-journées)	900 €	1 200 €	1 500 €	sur devis
V3 · Fidéliser (1 journée ou 2 demi-journées)	900 €	1 200 €	1 500 €	sur devis
Une demi-journée seule (3 h 30)	500 €	650 €	850 €	sur devis
Parcours Conquête · V1 + V2, 14 h	1 700 €	2 300 €	2 900 €	sur devis
Parcours complet · V1 + V2 + V3, 21 h	2 600 €	3 400 €	4 400 €	sur devis

Prix HT par session, pour le groupe entier, selon l'effectif de l'entreprise et non le nombre de participants en salle. TVA non applicable, art. 293 B du CGI. Tarifs de lancement, avant certification. Parcours réglables en trois fois sans frais. Frais de déplacement inclus dans un rayon de 30 km autour de Lyon, au barème kilométrique URSSAF au-delà.

Un tarif par journée, selon la taille de l'entreprise : le prix suit l'effectif de l'entreprise cliente, pas le nombre de participants en salle. Une PME de 15 salariés peut donc envoyer autant de personnes que le module le permet sans que le prix bouge.

Modalités et délais d'accès

Formation organisée à la demande de l'entreprise, module par module ou en parcours, après un entretien d'analyse du besoin et la signature d'une convention de formation. **Délai d'accès : 2 à 4 semaines** après l'analyse du besoin et la signature de la convention.

Étape	Délai
Réponse à toute demande	sous 48 h ouvrées
Entretien d'analyse du besoin, puis proposition, programme et convention	sous 5 jours ouvrés
Session	2 à 4 semaines après la signature de la convention
Convocation et livret d'accueil	envoyés 8 jours avant la première journée
Liste des participants	transmise au plus tard 5 jours ouvrés avant

Horaires types : 9 h 00-12 h 30 et 13 h 30-17 h 30, soit 7 heures de formation effective hors pauses et déjeuner, ajustables avec l'entreprise.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

La formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Les adaptations (rythme, supports, lieu, aides techniques) sont étudiées au cas par cas avec l'entreprise et le participant concerné, dès l'analyse du besoin.

Référente handicap : Maureen VIAL, 06 63 06 01 42, vialmaureen@gmail.com. Partenaires mobilisés : Ressource Handicap Formation Auvergne-Rhône-Alpes de l'Agefiph (Isabelle Gruyelle et Marie-Pierre Barot, par courriel : rhf-ara@agefiph.asso.fr) ; Cap emploi 69, Handi Lyon Rhône (213 rue de Gerland, 69007 Lyon, 04 37 53 01 31,

La formatrice

Maureen VIAL a passé quinze ans dans la vente et la relation client B2B (Edenred, ChamberSign France, Kem One), dont la formation et l'accompagnement en rendez-vous des nouveaux commerciaux chez Edenred puis ChamberSign de 2013 à 2021. Coach de vie formée en ligne (40 h, Elearning Formalis : communication non violente, PNL) et sophrologue certifiée, elle travaille aussi le stress commercial et la gestion du refus. En octobre 2026, elle a construit une formation vente sur mesure pour une entreprise de services à l'environnement, dont ce programme reprend la trame.

Cadre et financement

La Bulle d'Équilibre est un organisme de formation enregistré auprès de la DREETS Auvergne-Rhône-Alpes depuis le 24 août 2026. Action de formation au sens de l'article L. 6313-1 du Code du travail, **non certifiante** : elle ne conduit à aucun diplôme, titre ni certification, et elle est sanctionnée par une attestation individuelle de fin de formation (art. L. 6353-1). **La certification Qualiopi n'est pas encore obtenue** : à ce jour, la formation ne peut pas être financée directement par un OPCO ni par le CPF. Elle se finance sur les fonds propres de l'entreprise, ou en sous-traitance d'un organisme certifié si un financement par un tiers est recherché. Tarifs de lancement, avant certification ; parcours réglables en trois fois sans frais.

Le cadre de l'organisme de formation

Déclaration d'activité. Organisme de formation enregistré auprès de la DREETS Auvergne-Rhône-Alpes depuis le 24 août 2026, NDA 84692723669. Convention ou contrat de formation, feuille d'émargement par demi-journée, attestation individuelle de fin de formation.

Évaluation systématique. Positionnement à l'entrée, observation en continu, évaluation des acquis en fin de module, satisfaction, puis questionnaire de transfert à J+90 restitué par écrit au commanditaire. Six temps de mesure.

Accessibilité. Formations accessibles aux personnes en situation de handicap, adaptations étudiées au cas par cas avec l'entreprise et le participant concerné. Référente handicap : Maureen VIAL.

Contact pour le programme

Maureen VIAL, responsable pédagogique, formatrice et référente handicap · La Bulle d'Équilibre

Téléphone : **06 63 06 01 42** · Courriel : **vialmaureen@gmail.com**

Adresse : 100b rue Francisque Jomard, 69600 Oullins-Pierre-Bénite · Réponse à toute demande sous 48 h ouvrées

Un appel de vingt minutes suffit pour savoir si c'est pertinent.

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro **84692723669** auprès du préfet de région Auvergne-Rhône-Alpes. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État. La Bulle d'Équilibre, Maureen Vial, entreprise individuelle, siège à Oullins-Pierre-Bénite (69600). TVA non applicable, article 293 B du code général des impôts. Déclaration d'activité de formation enregistrée sous le numéro 84692723669 auprès du préfet de région Auvergne-Rhône-Alpes. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État. Formations non certifiantes au sens de l'article L. 6313-1 du Code du travail.