

Réaliser des ventes complémentaires ou additionnelles

RS7239 · RS · Publiée

L'essentiel

Code(s) NSF	312, 312m
Formacode(s)	34568
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	18/07/2025
Date d'échéance	18/07/2030

Certificateur(s)

BI'COM · SIRET : 79406242200025

Partenaires habilités

4 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 3 à former et organiser l'évaluation et 1 à former.

Organisme	SIRET	Habilitation
BAPTISTE GALDEMAR	52103813300026	Former et organiser l'évaluation
BT-INFO	48121600000044	Former et organiser l'évaluation
GROUPE VSC CONSEILS ET FORMATIONS	98904164500015	Former et organiser l'évaluation
MANAGRAM CONSEIL	92239306100010	Former

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

La certification s'adresse aux professionnels, non vendeurs, en relation avec le client dans le cadre de son suivi administratif, commercial ou après-vente et qui ont besoin d'acquérir des compétences spécifiques afin de pouvoir réaliser des ventes complémentaires ou additionnelles, en BtoB ou BtoC : assistants commerciaux ou administratif, (télé)conseillers client, conseillers après-vente, techniciens maintenance ou SAV.

La certification "Réaliser des ventes complémentaires ou additionnelles" répond à un enjeu pour les entreprises, qu'elles opèrent en BtoB ou en BtoC : maximiser la valeur de chaque interaction client, au-delà des simples transactions initiales.

Les professionnels ciblés par cette certification, bien que n'étant pas des vendeurs de métier, jouent un rôle clé dans la relation client et sont souvent en position idéale pour identifier les besoins non exprimés des clients et proposer des solutions additionnelles pertinentes, le plus souvent via une vente à cycle court.

Cette certification vise à doter ces professionnels de compétences essentielles telles que l'analyse des besoins complémentaires clients, l'argumentation persuasives de solutions, la gestion des objections de manière constructive et la conclusion permettant de pérenniser la relation client quelle que soit l'issue. In fine, une synergie entre une amélioration de l'expérience client et la croissance du chiffre d'affaires de l'entreprise est créée.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

- Identifier les besoins complémentaires du client, en analysant ses données et l'historique de ses interactions pour discerner les potentiels d'achat, et à travers des techniques de questionnement adaptées à son contexte, afin de proposer des produits ou services additionnels pertinents et personnalisés.
- Argumenter des solutions complémentaires adaptées aux besoins identifiés, en mettant en avant la notion d'opportunité pour le client, en personnalisant les avantages et bénéfices présentés, et en mettant en œuvre une

communication persuasive et adaptée aux besoins spécifiques des clients en situation de handicap, en vue d'accroître le chiffre d'affaires client tout en favorisant sa fidélisation.

- Traiter les objections positivement, en préparant les réponses aux freins les plus courants (prix, report, utilité...), en relativisant et en justifiant le coût supplémentaire engendré, en évitant toute confrontation de points de vue, en vue d'aboutir à un accord client.
- Conclure efficacement les ventes complémentaires ou additionnelles, à travers l'utilisation de techniques de closing spécifiques, en reformulant les termes de l'accord le cas échéant, en planifiant un suivi en cas de délai de réflexion ou de report du besoin, et en préservant une relation client positive en cas d'échec, en vue d'accroître la satisfaction client et de pérenniser la relation commerciale.

Voies d'accès

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

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

La certification s'adresse aux professionnels, non vendeurs, en relation avec le client dans le cadre de son suivi administratif, commercial ou après-vente et qui ont besoin

d'acquérir des compétences spécifiques afin de pouvoir réaliser des ventes complémentaires ou additionnelles, en BtoB ou BtoC : assistants commerciaux ou administratif, (télé)conseillers client, conseillers après-vente, techniciens maintenance ou SAV.

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE

- Un représentant de l'organisme certificateur Bi'Com dont la qualification et les domaines d'intervention sont en lien avec la certification.
- Un professionnel extérieur à Bi'Com et non impliqué dans le parcours de formation des candidats, totalement indépendant par rapport aux candidats (aucun lien personnel ni professionnel) dont la qualité est en lien avec la certification visée.

Base légale

Date de décision	18/07/2025
Durée de l'enregistrement	5 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	18/07/2030
Date de dernière délivrance possible	18/01/2031

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

Formation Vente - Bi-Com | Cabinet conseil en ressources humaines

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rs/7239/>

Où se former

Formations référencées	157
Organismes	3
Régions couvertes	18
Prix indicatif	1 490 € – 2 350 €
Durée	14 h

Offre de formation — MonCompteFormation (Caisse des Dépôts), licence ouverte.

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	7
Parcours menés à terme	5
Taux d'achèvement	71 %
Période	04/2026 – 09/2026

Entrées et sorties — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	7
Montant total engagé	10 760 €
Coût moyen par dossier	1 537 €
Durée moyenne	22 h
Période	04/2026 – 08/2026
France compétences	94 %
Reste à charge titulaire	6 %

Formations engagées via le CPF — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.