

XI Conclusion de vente et fidélisation

Conclure la vente n'est pas la fin du processus commercial – c'est le début de la relation durable. Ce chapitre prépare à la compétence **C2 – Négocier et accompagner la relation client**, évaluée lors de l'épreuve E4 (coef. 5).

1. Conclure la négociation

Signaux d'achat

- **Verbaux** : questions sur les délais, modalités, garanties.
- **Non verbaux** : hochement de tête, sourire, posture détendue.

4 techniques de conclusion

Technique	Principe
Directe	Formuler une proposition franche
Alternative	Proposer deux options
Implicite	Agir comme si la décision était prise
En escalier	Suite de « oui » amenant la décision finale

Ventes complémentaires

Cross-selling (produits complémentaires) et **up-selling** (montée en gamme).

2. Concrétiser la commande

Bon de commande signé + CGV. Calcul en cascade :

Brut HT → – Réductions = Net commercial → – Escompte = Net financier → + Port = Net HT → × (1 + TVA) = **TTC**

3. Évaluer le risque client (B to B)

Via le **bilan fonctionnel** :

- **FRNG** = Ressources stables – Emplois stables (doit être positif)
- **BFR** = Actif circulant – Dettes circulantes
- **Trésorerie nette** = FRNG – BFR

Modes de règlement : **comptant** (avec escompte possible) ou **différé** (30-60 jours).

4. Fidéliser et accompagner

Négociation Vente

4 leviers : **connaître** (CRM) → **informer** (actualités) → **récompenser** (programme fidélité) → **impliquer** (cocréation, avis).

Gestion des litiges : **écouter** → **reformuler** → **proposer une solution** → **vérifier la satisfaction**.

À retenir

- Repérer les **signaux d'achat** verbaux et non verbaux avant de conclure
- 4 techniques de conclusion : **directe, alternative, implicite, en escalier**
- Proposer systématiquement du **cross-selling et up-selling**
- Maîtriser le calcul en cascade : **Brut HT → Net commercial → Net financier → Net HT → TTC**
- En B to B, évaluer le risque client via le **bilan fonctionnel** (FRNG, BFR, trésorerie)
- La fidélisation repose sur 4 leviers : **connaître, informer, récompenser, impliquer**
- Un litige bien géré **renforce** la relation client