



TITRE PROFESSIONNEL

CONSEILLER COMMERCIAL

TITRE DE NIVEAU 4 (ÉQUIVALENT BAC)



Cette formation est destinée aux personnes souhaitant acquérir des compétences en conseiller commercial. Elle est validée par un Titre Professionnel de Niveau 4 : **code RNCP37717 - Conseiller commercial** reconnu par le ministère chargé de l'emploi.

EN PRÉSENTIEL - À ILLKIRCH ET NANCY
EN DISTANCIEL - DANS TOUTE LA FRANCE

OBJECTIFS :

- ✓ Prospecter un secteur de vente
- ✓ Accompagner le client et lui proposer des produits et des services

PROGRAMME DE FORMATION

1 Prospecter un secteur de vente

- ✓ Veille professionnelle et commerciale
- ✓ Plan d'actions commerciales et organisation de l'activité
- ✓ Démarches de prospection
- ✓ Analyse des performances commerciales et comptes-rendus

PRÉ-REQUIS ET PUBLIC

Afin de définir le parcours le plus adapté à votre profil et à votre projet, selon la formation, l'admission comportera des étapes d'admission au préalable.

Accessibilité aux PSH

Pour les personnes en situation de handicap, un accompagnement spécifique peut être engagé pour faciliter leur parcours. (Handicap moteur, malentendant et malvoyant) contactez-nous pour plus de renseignements.

DURÉE, LIEU DE FORMATION

Formation d'un an - En présentiel à Nancy et Illkirch

En distanciel sur toute la France

350 heures - 9h00 - 12h00 / 13h00 - 17h00

7 heures par jour de formation (1 jour de formation/semaine)

2 Accompagner le client et lui proposer des produits et des services

- ✓ Représentation de l'entreprise et valorisation de son image
- ✓ Conseil client et conduite d'un entretien de vente
- ✓ Suivi des ventes
- ✓ Fidélisation client

ACCÈS À LA FORMATION

Afin de définir le parcours le plus adapté à votre profil et à votre projet, selon la formation, l'admission peut comporter les étapes suivantes :

- information collective ou individuelle,
- point sur vos acquis,
- entretien individuel

Le délai d'accès aux prestations dépend de la programmation sur nos différents sites et des places disponibles, en constante évolution

CODE RNCP : 377176



ACTIVITÉS À PRIVILÉGIER EN ENTREPRISE

EN DÉBUT DE PARCOURS

- Se servir des données d'un CRM
- Créer du contenu commercial et contribuer à l'animation de sa communauté de clients
- Assurer une veille régulière pour connaître et s'appropriier les outils numériques actuels d'aide à la vente
- Utiliser les outils de veille concurrentielle et de veille informationnelle en ligne.
- Collecter les informations sur le marché, les évolutions des produits, les tendances
- Analyser ses objectifs commerciaux, déterminer et mettre en place un plan d'actions commerciales
- Préparer ses rendez-vous en regroupant les informations pertinentes de son prospect/client
- Planifier et organiser ses actions commerciales en fonction des objectifs d'activité et des résultats attendus
- Utiliser un logiciel de géo-optimisation pour optimiser ses tournées dans une logique écoresponsable.
- Mettre en œuvre les différentes techniques de prospection
- Renseigner et qualifier le fichier prospects/clients de l'entreprise et le mettre à jour et relancer les clients inactifs.

EN MILIEU DE PARCOURS

- Adapter sa tenue vestimentaire et sa posture aux codes de l'entreprise
- Créer un profil professionnel sur les réseaux sociaux, veiller à son image de marque
- Contribuer à l'animation des communautés sur les réseaux sociaux
- Présenter l'activité, les produits et les services de l'entreprise sur son marché de manière claire
- Pratiquer l'écoute active et les techniques de questionnement face à un interlocuteur et adopter une attitude en accord avec les valeurs de l'entreprise
- Informer et sensibiliser le prospect/client sur le cadre juridique lié à la vente de produits ou de services
- Détecter les besoins, les motivations et les contraintes du client pour s'en servir comme point d'appui lors de l'entretien, les récapituler
- Argumenter de manière convaincante

EN FIN DE PARCOURS

- Rédiger un compte rendu d'une visite client
- Identifier la cause des réclamations, des litiges et des impayés et les traiter
- Utiliser les outils d'aide à la performance
- Mener un entretien dans le cadre d'un suivi clientèle, d'un traitement de réclamation, d'un litige ou d'un impayé
- Identifier la cause des réclamations, des litiges et des impayés et les traiter dans le respect des procédures de l'entreprise
- Rassurer le client sur la prise en compte de son insatisfaction en faisant preuve de neutralité
- Mettre en place une offre commerciale de fidélisation ou de réactivation de compte
- Déterminer le geste commercial nécessaire à la fidélisation du client dans le respect des procédures de l'entreprise

CONTACT ORGANISME DE FORMATION

Mohamed HEMAL

mohamed.hemal@formatik.fr - 07.85.71.87.19

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Évaluation des acquis
En cours de formation

Évaluation périodes d'application pratique

- Bilan de la période en entreprise
- Évaluation continue
- Mise en situation

Certification TP, CCP

Délibération du jury sur la base :

- du dossier Professionnel,
- des résultats aux épreuves de la session d'examen,
- de la mise en situation professionnelle,
- de l'entretien final

DÉBOUCHÉS PROFESSIONNEL

TYPES D'EMPLOIS ACCESSIBLES :

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- Attaché commercial
- Commercial
- Délégué commercial
- Prospecteur commercial

VALIDATION DE LA FORMATION

Titre professionnel délivré par le ministère de l'Emploi, de niveau 4 (Conseiller Commercial)

Pour connaître les passerelles vers d'autres certifications, ou les équivalences, consultez le site internet de France Compétences : www.francecompetences.fr

MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

Formation modulaire, individualisée, accompagnement personnalisé ;

Moyens pédagogiques :

- Kit Pédagogique
- Documents écrits
- Diaporama
- Supports "clé en main"
- Supports audio et visuels
- Outils multimédias

En savoir plus : www.inserjeunes.education.gouv.fr

Pour connaître les passerelles vers d'autres certifications, consultez le site internet de [France Compétences](http://FranceCompétences.fr).

