

PROGRAMME DE FORMATION

Alternance

NOM DU PROGRAMME :

Titre Professionnel Conseiller.ère Commercial (CC)

NIVEAU :

4 (équivalent Bac)

SOMMAIRE DU PROGRAMME DE FORMATION DÉTAILLÉ

I. Objectifs.....	2
II. Public concerné.....	2
III. Prérequis	2
IV. Modalités et outils pédagogiques	2
V. Caractéristiques	2
VI. Durée	3
VII. Dates.....	3
VIII. Programme	3
IX. conditions d'apprentissage	6
X. modalités d'évaluation des acquis	6
XI. Sanction visée	6
XII. débouchés et suite de parcours	7
XIII. indicateurs de résultats	7
XIV. Matériel stagiaire nécessaire	7
XV. Délai d'accès	7
XVI. Accessibilité	7
XVII. Tarif	8

I. OBJECTIFS

Au terme de la formation, l'apprenant doit être capable de :

- Analyser les données du marché et de la concurrence en utilisant des outils de veille pour élaborer des stratégies de vente adaptées aux objectifs commerciaux.
- Concevoir un plan d'actions commerciales basé sur les objectifs de l'entreprise et organiser ses activités de prospection de manière écoresponsable pour *optimiser* les performances commerciales.
- Appliquer les techniques de prospection appropriées pour identifier *et* qualifier des prospects, et adapter la démarche en fonction des profils clients et des canaux utilisés.
- Évaluer *ses* performances commerciales à l'aide d'outils dédiés et justifier les écarts par rapport aux objectifs fixés en proposant des actions correctives.
- Créer *et* utiliser un profil professionnel sur les réseaux sociaux pour promouvoir l'image de l'entreprise, et adapter la communication en fonction des différents canaux et cibles.
- Conduire un entretien de vente en identifiant les besoins du client, élaborer une argumentation personnalisée, et conclure la vente en négociant les conditions commerciales.
- Gérer le suivi des ventes en traitant les réclamations et les litiges, et coordonner les actions nécessaires pour maintenir la satisfaction du client et assurer la fidélisation.
- Développer des stratégies de fidélisation en analysant l'historique d'achat du client, proposer des offres personnalisées, et utiliser les réseaux sociaux pour maintenir une relation continue.

II. PUBLIC CONCERNÉ

Les publics concernés sont :

- Salariés
- Demandeurs d'emploi
- Etudiants

Formation particulièrement adaptée, entre autres, pour :

- Conseiller commercial, attaché commercial, commercial, prospecteur commercial, délégué commercial.

III. PRÉREQUIS

Les prérequis nécessaires pour bénéficier de la formation sont :

Les candidats doivent avoir des aptitudes pour la relation commerciale et le travail en équipe et savoir rédiger en français les éléments constitutifs de l'examen final.

IV. MODALITÉS ET OUTILS PÉDAGOGIQUES

Les modalités de suivi de la formation sont :

Présentiel.

Les techniques pédagogiques employées sont :

- Apports théoriques et pratiques en salle, mises en situations pratiques dans le cadre d'exercices, études de cas, jeux de rôle et sorties pédagogiques (visite(s) d'univers marchands).

V. CARACTÉRISTIQUES

Formation certifiante :

- TITRE PROFESSIONNEL niveau 4 inscrit au RNCP N° code 37717

- CODE NSF N° code 312t- Négociation et vente et 312- Commerce, vente (niv100)
- Codes ROME N° code D1403, D1404, D1102, D1402, D1407
- Formacode N° code 34581 : technico-commercial et 34582 : Négociation commerciale

VI. DURÉE

La durée de la formation est de : 406 heures (Soit 58 jours)

La durée de la formation se fait sur 12 mois, avec un rythme d'alternance entre 1 jour en formation par semaine, et le reste du temps en entreprise.

VII. DATES

1 rentrée par trimestre.

Pour plus de précisions, les équipes d'ACF sont à votre disposition pour vous renseigner.

VIII. PROGRAMME

Module 0.1 : Le projet de formation (3.5 heures/0.5 jours)

Objectifs de formation :

- Situer le contenu de la formation par rapport aux attentes du métier de Conseiller Commercial,
- S'approprier les applications de suivi pédagogique (Teams, Edusign).

BLOC DE COMPETENCES 1 – RNCP 37717BC01 (203 heures/ 29 jours)

PROSPECTER UN SECTEUR DE VENTE

Module 1 : Assurer une veille professionnelle et commerciale (28 heures/4 jours)

Objectifs de formation :

- Identifier les sources d'information pertinentes et sélectionner les outils de veille pour collecter des données cruciales sur le marché et la concurrence, afin de formuler des recommandations stratégiques.
- Distinguer et appliquer des techniques de veille concurrentielle pour surveiller les évolutions du marché et interpréter les tendances afin de prévoir des opportunités et des menaces pour l'entreprise.
- Comparer les stratégies de vente des concurrents en analysant leurs communications sur les réseaux sociaux et recommander des actions pour améliorer la compétitivité de l'entreprise.

Module 2 : Mettre en œuvre un plan d'actions commerciales et organiser son activité (49 heures/7 jours)

Objectifs de formation :

- Répertorier les composantes essentielles d'un plan d'actions commerciales (objectifs, cibles, moyens, délais, etc.).
- Concevoir un plan d'actions commerciales pour une campagne de prospection, en tenant compte des spécificités du marché cible.
- Créer un plan d'actions commerciales complet pour un secteur de prospection, incluant des stratégies écoresponsables pour réduire l'empreinte carbone des activités commerciales de l'entreprise.

Module 3 : Mettre en œuvre la démarche de prospection (56 heures/8 jours)

Objectifs de formation :

- Identifier et répertorier les techniques de prospection couramment utilisées dans le secteur d'activité de l'entreprise.
- Décrire le processus de prospection et expliquer comment chaque technique s'applique à différents types de prospects (prospection téléphonique, prospection en face-à-face, prospection numérique, etc.).
- Utiliser les techniques de prospection pour contacter des prospects, adapter son discours commercial en fonction des canaux (téléphone, email, face-à-face), et qualifier les prospects selon des critères définis.
- Élaborer un plan de prospection complet en incluant la sélection des techniques et des canaux, la création de scripts, et la planification des actions à entreprendre.

Module 4 : Analyser ses performances commerciales et en rendre compte (35 heures/ 5 Jours)

Objectifs de formation :

- Lister et décrire les principaux indicateurs de performance (KPI) utilisés pour mesurer les résultats commerciaux (Chiffre d'affaires, Panier moyen, taux de conversion ect...).
- Collecter et analyser des données de vente à l'aide d'un CRM ou d'un tableur et calculer les écarts entre les objectifs fixés et les résultats obtenus.
- Réaliser une analyse des écarts en examinant les données de vente, les retours clients, et les conditions du marché, pour identifier les raisons des écarts observés et recommander des ajustements pour les prochaines actions commerciales.

Module 5 : La préparation à l'épreuve de synthèse (35 heures/ 5 jours)

Objectifs de formation :

- Rédiger les exemples professionnels relatifs au Dossier Professionnel (DP), les fiches produit et le diaporama à restituer au jury d'examen.
- S'entraîner aux mises en situation de l'épreuve de synthèse.
- Evaluation en cours de formation (ECF) Bloc 1.

BLOC DE COMPETENCES 2 - RNCP RNCP 37717BC02 (157.5 heures / 22.5 jours)

ACCOMPAGNER LE CLIENT ET LUI PROPOSER DES PRODUITS ET DES SERVICES

Module 1 : Représenter l'entreprise et contribuer à la valorisation de son image (28 heures/ 4 jours)

Objectifs de formation :

- Répertorier les réseaux sociaux les plus utilisés dans le secteur d'activité de l'entreprise (LinkedIn, Twitter, Instagram, etc.) et les caractéristiques spécifiques de chaque plateforme.
- Créer ou mettre à jour un profil professionnel sur un réseau social en utilisant les éléments de branding de l'entreprise (logos, slogans, valeurs) pour promouvoir efficacement son image.
- Utiliser les outils d'analyse des réseaux sociaux pour examiner les commentaires, partages, et mentions, et déterminer comment ces interactions influencent l'image de marque.
- Analyser les statistiques d'engagement (likes, partages, commentaires) sur une campagne récente et proposer des modifications pour améliorer la visibilité et l'impact de la marque.

Module 2 : Conseiller le client en conduisant l'entretien de vente (42 heures/ 6 jours)

Objectifs de formation :

- Caractériser les étapes clés d'un entretien de vente, de la prise de contact à la conclusion de la vente.
- Appliquer les techniques d'écoute active et de questionnement pour identifier les besoins spécifiques du client lors de l'entretien de vente.
- Se représenter et mettre en œuvre les techniques de négociation des conditions commerciales avec le client en proposant des solutions alternatives qui maximisent les bénéfices pour les deux parties afin de finaliser la vente.

Module 3 : Assurer le suivi de ses ventes (28 heures/ 4 jours)

Objectifs de formation :

- Identifier les étapes clés du processus de suivi des ventes.
- Mettre en œuvre une procédure de traitement des réclamations selon les normes établies.
- Utiliser un logiciel de gestion des ventes pour suivre et documenter les interactions avec les clients.
- Élaborer un plan de suivi personnalisé pour un portefeuille de clients.

Module 4 : Fidéliser en consolidant l'expérience client (24.5 h/ 3.5 jours)

Objectifs de formation :

- Discriminer les différents types de stratégies de fidélisation client.
- Caractériser les principaux outils et techniques pour analyser l'historique d'achat des clients.
- Reconnaître les divers canaux de communication utilisés pour maintenir la relation client, notamment les réseaux sociaux.
- Comprendre l'importance de l'analyse de l'historique d'achat dans le développement de stratégies de fidélisation.
- Mettre en place une offre commerciale de fidélisation ou de réactivation de compte.

Module 5 : La préparation à l'épreuve de synthèse (35 heures/ 5 jours)

Objectifs de formation :

- Rédiger les exemples professionnels relatifs au Dossier Professionnel (DP), les fiches produit et le diaporama à restituer au jury d'examen.
- S'entraîner aux mises en situation de l'épreuve de synthèse.
- Evaluation en cours de formation (ECF) Bloc 2.

COMPETENCES TRANSVERSALES (35 heures/ 5 jours)

Module 1 : Communiquer (14 heures/ 2 jours)

Objectifs de formation :

- Comprendre les mécanismes de la communication verbale et non verbale.
- Repérer les différentes attitudes en communication et utiliser les outils de communication non violente.
- Rédiger des comptes rendus fiables et exploitables adaptés aux destinataires.

Module 2 : Gérer son temps et ses priorités (14 heures/ 2 jours)

Objectifs de formation :

- Caractériser les méthodes de gestion du temps et optimisation des tâches.
- Intégrer les principes de base de l'ergonomie et participer à la prévention des risques professionnels.
- Comprendre les mécanismes du stress et appliquer des techniques de gestion.

Module 3 : Mobiliser les environnements numériques (7 heures/ 1 jour)

Objectifs de formation :

- Identifier les outils numériques pour optimiser la gestion de la relation client et *adapter* la communication digitale en fonction des cibles.
- Repérer et s'initier aux outils d'intelligence artificielle pour planifier ses activités de veille, de prospection et de fidélisation.

SESSION D'EXAMEN TP CONSEILLER DE (7 heures/ 1 jour)

IX. CONDITIONS D'APPRENTISSAGE

Dispositif de type :

Possibilité en inter entreprise et en intra entreprise.

Pour d'autres modalités, merci de contacter les équipes ACF.

En groupe de 15 stagiaires maximum.

X. MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Les modalités d'évaluation des acquis de l'apprenant sont :

Evaluations en cours de formation (ECF)

Présentation à la session de validation du Titre Professionnel : Conseiller Commercial.

XI. SANCTION VISÉE

Formation certifiante :

Type de sanction :

- Validation du titre professionnel Conseiller Commercial (niveau 4, certification de niveau Bac).

Modalités d'évaluation du Titre Professionnel :

- Mise en situation professionnelle
 - Dossier professionnel et ses annexes
 - Résultats des évaluations en cours de formation (ECF)
 - Entretien avec le jury
- Durée totale de la session d'examen : 7 h

Modalités de validation du Titre Professionnel :

Le titre est composé de deux blocs de compétences. Chaque bloc peut être validé séparément avant toute réactualisation du titre. Les Titres Professionnels sont réactualisés tous les 3 à 5 ans.

Chaque bloc atteste que son titulaire maîtrise un ensemble cohérent de compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'une ou plusieurs des activités qui correspondent au titre visé.

Dans le cadre de l'alternance, en cas de validation partielle du Titre Professionnel, l'apprenant.e a un délai de 1an maximum après l'examen initial pour se représenter au ou aux blocs de compétences manquants, sans avoir à reprendre de formation. Au-delà de 1an, il sera nécessaire de suivre une formation du bloc de compétences manquant pour le repasser.

Pour plus d'informations n'hésitez pas à consulter la Fiche RNCP de France Compétences :
[TP conseiller commercial RNCP37717](#)

XII. DÉBOUCHÉS ET SUITE DE PARCOURS

Débouchés :

A l'issue de cette formation, et suivant l'entreprise dans laquelle l'apprenant travaillera, il est possible d'évoluer vers des postes du type : conseiller commercial, attaché commercial, prospecteur commercial, délégué commercial.

Suite de parcours :

A la suite de cette formation, une poursuite d'étude sur un niveau de qualification supérieur ou transverse dans le domaine est possible.

Comme le titre professionnel suivant :

- Titre professionnel de Négociateur technico-commercial RNCP 39063 (niveau de type : Bac +2)

Ou les diplômes suivants :

- BTS NDRC (Négociation et Digitalisation de la Relation Client)
- BTS MCO (Management Commercial Opérationnel)

Equivalences :

Il n'existe actuellement pas d'équivalences vis-à-vis du titre professionnel Conseiller Commercial.

Passerelles :

Il n'existe actuellement pas de passerelle vis-à-vis du titre professionnel Conseiller de vente.

Pour davantage d'informations concernant la poursuite d'études ou passerelles au niveau national, vous pouvez vous diriger vers un CEP (Conseil en Evolution Professionnelle) www.mon-cep.org

XIII. INDICATEURS DE RÉSULTATS

Pour plus d'informations concernant les indicateurs de résultats, les équipes d'ACF sont à votre disposition pour vous partager les données chiffrées.

XIV. MATERIEL STAGIAIRE NÉCESSAIRE

Matériel pour la formation en présentiel :

- Cahier, stylo, feuille pour la prise de note et 1 PC pour accéder aux environnements numériques de la formation.

XV. DÉLAI D'ACCÈS

Durée estimée entre la demande du bénéficiaire et le début de la prestation : Entre 1 et 2 mois environ (1 rentrée par trimestre)

XVI. ACCESSIBILITÉ

Pour des informations détaillées concernant les conditions d'accueil et d'accès des publics en situation de handicap (locaux, adaptation des moyens de la prestation), merci de consulter directement les équipes ACF.

XVII. TARIF

Pour l'alternance :

- Pour l'apprenant.e : la formation est financée par l'OPCO dont relève l'entreprise au sein de laquelle l'apprenant.e suivra son alternance
- Pour l'entreprise : ACF s'engage à respecter les tarifs de France Compétences, donc il n'y a pas de reste à charge à payer
- Le tarif inclus la présentation à la session d'examen.

Dernière mise à jour : 03/09/2024