

PROGRAMME DE FORMATION

en alternance



TP Conseiller.ère Commercial.e

Diplôme

TP CC (niv BAC)

Durée

12 mois
406 heures

Rentrée

4 rentrées par an

Rythme

4 jours en entreprise
1 jour en formation

ACF

ALTERNANCE
CONSEIL &
FORMATION

SOMMAIRE

1. PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- 1.1 Objectifs
- 1.2 Public concerné & prérequis
- 1.3 Caractéristiques de la formation (diplôme, RNCP, certification)

2. ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

- 2.1 Modalités & outils pédagogiques
- 2.2 Durée, dates & rythme de l'alternance
- 2.3 Conditions d'apprentissage (présentiel/distanciel, taille des groupes)
- 2.4 Matériel nécessaire

3. PROGRAMME DÉTAILLÉ

- 3.1 Blocs de compétences & objectifs
- 3.2 Option entrepreneuriat
- 3.3 Communication en langue étrangère

4. ÉVALUATIONS & CERTIFICATION

- 4.1 Modalités d'évaluation des acquis
- 4.2 Sanction visée (diplôme, blocs de compétences)

5. DÉBOUCHÉS ET POURSUITES D'ÉTUDES

- 5.1 Insertion professionnelle
- 5.2 Suites de parcours & passerelles

6. MODALITÉS PRATIQUES & ENGAGEMENTS

- 6.1 Indicateurs de résultats
- 6.2 Délai d'accès & calendrier
- 6.3 Accessibilité (publics en situation de handicap)
- 6.4 Tarif & financement

1. PRÉSENTATION DE LA FORMATION

1.1 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.

1.2 PUBLIC CONCERNÉ & PRÉREQUIS

Les publics concernés sont :

- Salariés
- Demandeurs d'emploi
- Étudiants

Formation particulièrement adaptée, entre autres, pour :

→ Conseiller commercial, attaché commercial, commercial, prospecteur commercial, délégué commercial.

Les prérequis nécessaires pour bénéficier de la formation sont :

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

1. PRÉSENTATION DE LA FORMATION

1.3 CARACTÉRISTIQUES DE LA FORMATION (DIPLÔME, RNCP, CERTIFICATION)

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

2. ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

2.1 MODALITÉS & OUTILS PÉDAGOGIQUES

Les modalités de suivi de la formation sont :

Présentiel et distanciel.

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).

2.2 DURÉE, DATES & RYTHME DE L'ALTERNANCE

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.

1 rentrée par trimestre.

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

2.3 CONDITIONS D'APPRENTISSAGE (PRÉSENTIEL/DISTANCIEL, TAILLE DES GROUPES)

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.

2.4 MATÉRIEL NÉCESSAIRE

Matériel pour la formation en présentiel :

- De quoi prendre des notes (cahier, stylo, etc.)

Matériel pour la formation en distanciel :

- PC, casque, connexion Internet

3. PROGRAMME DÉTAILLÉ

BLOC 1: Prospection et développement commercial

- ↳ Réaliser une veille professionnelle et concurrentielle pour analyser le marché et identifier les opportunités.
- ↳ Concevoir et mettre en œuvre un plan d'actions commerciales adapté aux objectifs de l'entreprise.
- ↳ Prospecter un secteur de vente à l'aide de techniques variées (téléphone, face-à-face, digital).
- ↳ Identifier, qualifier et relancer les prospects selon leur potentiel.
- ↳ Évaluer les performances commerciales et proposer des actions correctives.

BLOC 3: Suivi et fidélisation client

- ↳ Assurer le suivi des ventes et le traitement des réclamations clients.
- ↳ Mettre en œuvre des actions de fidélisation personnalisées.
- ↳ Utiliser les réseaux sociaux pour entretenir la relation client.
- ↳ Valoriser l'image de marque et la satisfaction client sur le long terme.

BLOC 2: Vente et négociation

- ↳ Conduire un entretien de vente en identifiant les besoins du client.
- ↳ Argumenter et négocier les conditions commerciales pour conclure la vente.
- ↳ Adapter sa communication en fonction du profil client et du canal de contact.
- ↳ Gérer les objections et finaliser la transaction dans le respect des objectifs commerciaux.

BLOC 4: Communication et outils numériques

- Communiquer efficacement avec l'équipe, la hiérarchie et les clients.
- Utiliser les outils bureautiques, CRM et collaboratifs pour piloter l'activité.
- Exploiter les outils numériques et d'intelligence artificielle pour la prospection et la fidélisation.
- Analyser les données commerciales à l'aide des outils digitaux.

3. PROGRAMME DÉTAILLÉ

BLOC 5 : Analyse et performance commerciale

- ↳ Suivre les indicateurs de performance (CA, marge, taux de conversion...).
- ↳ Analyser les écarts entre les objectifs et les résultats obtenus.
- ↳ Établir des rapports d'activité et proposer des actions correctives.
- ↳ Contribuer à la construction du budget prévisionnel et à la performance économique.

BLOC 6 : Hygiène, sécurité et environnement de travail

- ↳ Appliquer les règles d'hygiène et de sécurité dans l'espace de vente.
- ↳ Identifier et prévenir les situations à risque pour les clients et le personnel.
- ↳ Adopter les gestes et postures adaptés à la manutention des produits.
- ↳ Participer aux actions de sensibilisation et de prévention liées à la politique RSE de l'entreprise.

4. ÉVALUATIONS & CERTIFICATION

4.1 MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

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

- Évaluation en cours de formation (ECF)

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

4.2 SANCTION VISÉE (DIPLÔME, BLOCS DE COMPÉTENCES)

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 1 an maximum après l'examen initial pour se représenter au ou aux blocs de compétences manquants, sans avoir à reprendre de formation. Au-delà de 1 an, 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

5. DÉBOUCHÉS ET POURSUITES D'ÉTUDES

5.1 INSERTION PROFESSIONNELLE

Débouchés :

À 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.

Équivalences :

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

5.2 SUITES DE PARCOURS & PASSERELLES

Suite de parcours :

À 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)

Passerelles :

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

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

6. MODALITÉS PRATIQUES & ENGAGEMENTS

6.1 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.

6.2 DÉLAI D'ACCÈS & CALENDRIER

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

6.3 ACCESSIBILITÉ (PUBLICS EN SITUATION DE HANDICAP)

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.

6.4 TARIF & FINANCEMENT

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 inclut la présentation à la session d'examen.



ALTERNANCE
CONSEIL &
FORMATION

NOUS CONTACTER

ACF Alternance Conseil Formation

contact.acf@bordeauxformation.com

05 56 33 81 61

125 rue Georges Bonnac, 33000 Bordeaux

