



Conseiller commercial



Bac (Niveau 4)



Commerce - Achats



100 % à distance



Certification professionnelle de niveau 4 :
« Conseiller commercial », enregistrée au RNCP* par
le Ministère du travail du plein emploi et de l'insertion.

[Fiche RNCP* n°37717](#), enregistrée et publiée au Journal Officiel le 11/07/2023, codes NSF :

312 : Commerce, vente

312t : Négociation et vente

**Répertoire National des Certifications Professionnelles*

Formation accessible par blocs de compétences.



**MINISTÈRE
DU TRAVAIL,
DU PLEIN EMPLOI
ET DE L'INSERTION**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



Présentation et objectifs

Le conseiller commercial prospecte et qualifie de nouveaux segments de marché pour élargir son portefeuille tout en maîtrisant les techniques de vente et de négociation complexes. Véritable ambassadeur de la marque, **il analyse les besoins spécifiques de ses interlocuteurs pour proposer des solutions personnalisées et créatrices de valeur**. Grâce à l'exploitation rigoureuse des outils de CRM, il assure le suivi et la fidélisation de ses clients sur le long terme. Son autonomie lui permet enfin de piloter ses indicateurs de performance (KPI) pour atteindre, voire dépasser, les objectifs commerciaux fixés par sa direction.

Le conseiller commercial vend des produits, des prestations de services ou des solutions d'une entreprise. Il prospecte des entreprises et des particuliers, selon le plan défini, via des outils de communication numériques ou en face à face afin de développer son portefeuille client et le chiffre d'affaires de l'entreprise.

À l'issue de sa formation, le Conseiller commercial sera capable de :

- Appliquer les techniques de prospection et de communication pour identifier et contacter de nouveaux segments de clientèle ;
- Conduire des entretiens de vente structurés en adaptant l'argumentaire aux besoins spécifiques détectés chez le prospect ;
- Réaliser des propositions commerciales et des devis conformes à la politique tarifaire et aux marges de l'entreprise ;
- Négocier les conditions de vente et les objections clients afin de conclure des accords qui soient mutuellement bénéfiques ;
- Analyser les indicateurs de performance (taux de transformation, panier moyen) via les outils CRM pour ajuster ses actions ;
- Évaluer le niveau de satisfaction client et la rentabilité du portefeuille pour proposer des stratégies de fidélisation pérennes.

Compétences

Prospecter un secteur de vente

- Assurer une veille professionnelle et commerciale
- Mettre en œuvre un plan d'actions commerciales et organiser son activité
- Mettre en œuvre la démarche de prospection
- Analyser ses performances commerciales et en rendre compte

Accompagner le client et lui proposer des produits et des services

- Représenter l'entreprise et contribuer à la valorisation de son image
- Conseiller le client en conduisant l'entretien de vente
- Assurer le suivi de ses ventes
- Fidéliser en consolidant l'expérience client

Aptitudes visées

Le conseiller commercial organise son activité de prospection à partir du plan d'actions commerciales (PAC) de l'entreprise. Il valorise les prestations, services et solutions de l'entreprise et apporte un conseil adapté aux besoins du prospect/client. Le conseiller commercial exerce ses activités dans le respect de la politique commerciale de l'entreprise et de ses procédures et en accord avec sa hiérarchie. Il intègre les principes de l'éco-responsabilité et de la sobriété numérique dans son organisation.

Pour suivre les évolutions du marché, du positionnement de la concurrence, des comportements d'achat des clients, des avis clients et de la réglementation, le conseiller commercial met en place un système de veille. Le conseiller commercial actualise régulièrement ses connaissances sur les produits et services de l'entreprise. Il analyse régulièrement l'ensemble de ces informations afin d'adapter sa stratégie de vente aux demandes des clients.

Le conseiller commercial valorise l'image de l'entreprise par une présentation positive de ses produits, services et solutions sur tous les canaux de communication. Il adapte la démarche de prospection à la cible, contacte le prospect/client par le canal le plus approprié en fonction du contexte et du profil du prospect/client et suscite son intérêt pour le produit, le service ou la solution. Il tient compte d'éventuelles situations de handicap chez le client ou dans son entourage. Dans le respect des consignes de l'entreprise, le conseiller commercial assure une présence sur les réseaux sociaux. Il conçoit et publie du contenu commercial, contribue à l'animation des communautés et met en œuvre les techniques du social selling.

Afin de fidéliser son portefeuille client, le conseiller commercial analyse et anticipe les besoins du client afin de proposer des offres commerciales personnalisées. Il tient compte des spécificités du client et de son historique d'achat et maintient le contact avec lui par le canal approprié.

Le conseiller commercial analyse et évalue son activité commerciale et ses résultats sur une période de référence. Il identifie les sources d'éventuels écarts entre les objectifs définis par la hiérarchie et ses résultats, rédige une note de synthèse destinée à son manager et propose si nécessaire des actions correctives afin d'atteindre les objectifs.

Le conseiller commercial crée et utilise un profil professionnel sur les réseaux sociaux suivant les consignes et en accord avec les valeurs de l'entreprise. Il adapte sa communication commerciale en fonction de la stratégie de l'entreprise concernant le social selling.

Le conseiller commercial prépare l'entretien de vente dans le respect des conditions générales de vente et tient compte des caractéristiques du prospect/client. Au travers de l'échange avec lui, il identifie son niveau d'information, analyse ses besoins et ses attentes, en prenant en compte d'éventuelles situations de handicap chez le client ou dans son entourage. Il adopte une posture d'expert-conseil, apporte une argumentation personnalisée, traite les objections, reformule, négocie, et conclut la vente.

Il traite les litiges et assure un rôle d'interface, effectue les relances, si nécessaire transmet le dossier aux services compétents afin de contribuer au respect des engagements réciproques. Il met en œuvre tous les moyens pour proposer une solution satisfaisante pour les parties. Il organise son activité dans le cadre fixé par l'entreprise et dans le respect des limites de sa responsabilité. Son niveau d'autonomie varie selon l'entreprise. Tout en restant dans le cadre fixé par l'entreprise, le conseiller commercial dispose d'une autonomie d'organisation pour optimiser ses déplacements.

Dans l'entreprise, le conseiller commercial est en relation avec son manager pour la définition de ses objectifs, des actions commerciales et des comptes rendus. Il participe régulièrement aux réunions d'équipe. Dans les grandes entreprises, il est également en relation avec le service marketing pour partager les informations client. Il est en relation commerciale avec les prospects/clients, décideurs d'entreprises ou particuliers.

L'activité nécessite un travail prolongé sur écran en position assise ; elle comporte également des déplacements, avec des temps de conduite d'un véhicule léger dans le secteur géographique de prospection, ou des temps passés dans des transports en commun. Les horaires peuvent être atypiques. Le conseiller commercial peut passer des nuitées hors domicile.

Débouchés

Les différents secteurs d'activités concernés sont : tous les secteurs d'activité nécessitant des commerciaux pour leur développement.

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- Conseiller commercial
- Attaché commercial
- Commercial
- Prospecteur commercial
- Délégué commercial

Programme

À partir de 230h

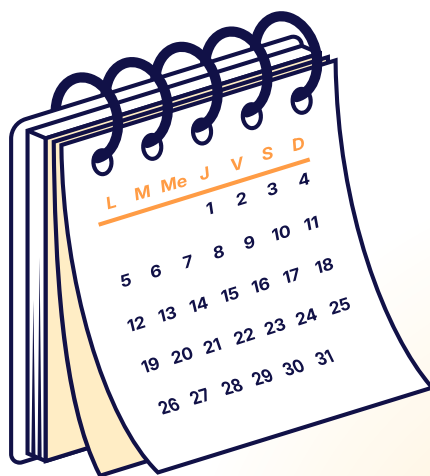
Bloc 1 - Prospecter un secteur de ventes

- **Assurer une veille professionnelle et commerciale**
 - Les différentes veilles professionnelles et commerciales
 - Collecter l'information sur le marché, les évolutions des produits, les tendances
- **Mettre en oeuvre un plan d'actions commerciales et organiser son activité**
 - Mettre en oeuvre un plan d'actions commerciales
 - Organiser son activité
 - Gestion territoriale, planification temporelle et diagramme de Gantt
 - Le CRM pour piloter son activité commerciale
 - Comportement écoresponsable et géo-optimisation
- **Mettre en oeuvre la démarche de prospection**
 - Les règles de base de la communication interpersonnelle
 - Segmenter son marché et son portefeuille client
 - Prospecter à distance un secteur géographique
 - Prospecter physiquement un secteur géographique
- **Analyser ses performances commerciales et en rendre compte**
 - Réaliser le bilan de l'activité commerciale
 - Rendre compte à sa hiérarchie

À partir de 230h

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

- **Représenter l'entreprise et contribuer à la valorisation de son image**
 - Le marketing
 - Représenter l'entreprise
 - Valoriser son image
- **Conseiller le client en conduisant l'entretien de vente**
 - L'entretien de vente
 - Analyser les étapes du processus de vente
- **Assurer le suivi de ses ventes**
 - Traitement des réclamations clients
 - Gestion des encours clients
- **Fidéliser en consolidant l'expérience client**
 - La satisfaction client et les actions de fidélisation
 - Le questionnaire de satisfaction



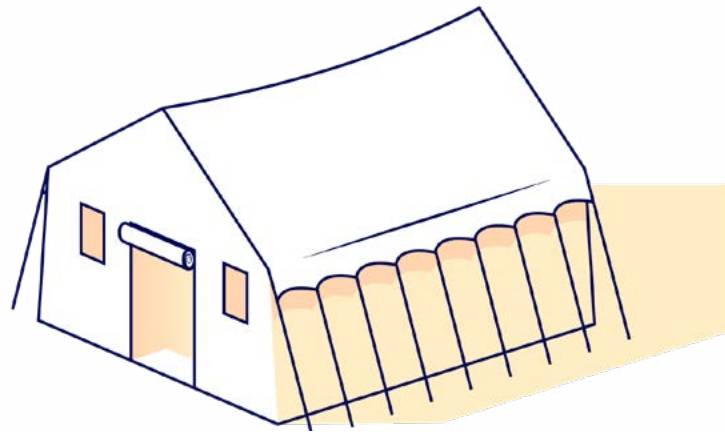
Bootcamps Icademie

2 jours / tous les 2 mois

Les Bootcamps Icademie sont des **modules de cours dispensés en présentiel** et conçus pour compléter la formation à distance des apprenants, au travers de sessions d'échanges et de mises en situation.

Au programme :

- Mobiliser l'IA générative en contexte professionnel ;
- Gérer une situation de crise en entreprise ;
- Développer sa posture commerciale : convaincre, négocier, fidéliser ;
- Réussir son insertion professionnelle ;
- Des ateliers de préparation aux examens, etc.



Disponibles dans **9 campus à travers la France** :

Paris, Toulon, Aix-Marseille, Bordeaux, Lille, Lyon, Montpellier, Nantes et Toulouse.

Période en entreprise

Le candidat qui se présente à une session d'examen du titre ou du certificat de compétences professionnelles après un parcours de formation réalise le diaporama et les fiches techniques de produits ou de services à partir d'une période en entreprise, d'une **durée minimale de 280 heures pour le titre professionnel** et de 140 heures pour un certificat de compétences professionnelles (hors contrat d'alternance).

Cette période est obligatoire pour se présenter aux épreuves du titre ou du certificat de compétences professionnelles. Le candidat présente une preuve de cette période auprès du responsable de la session d'examen. Cette preuve est conservée avec les éléments du dossier du candidat. La période en entreprise est incluse dans le temps de travail en entreprise pour les contrats d'alternance.



100 % à distance (hors examens)



À partir de 460h - Durée ajustable en fonction du profil

Sur ce parcours, **un seul mot d'ordre : la flexibilité** ! Une formation 100 % à distance, accessible à tout moment de l'année, une progression à votre rythme sur les différents modules du programme, plusieurs sessions d'examens organisées dans l'année, etc.

Après étude du dossier et selon les aménagements possibles, les méthodes pédagogiques et modalités d'évaluation peuvent être adaptées aux publics en situation de handicap.

[Nous consulter pour plus d'informations.](#)

Profils

- Salariés
- Demandeurs d'emploi
- Apprentis
- Personnes en poursuite ou en reprise d'études
- Entrepreneurs / auto-entrepreneurs
- Une expérience professionnelle dans le domaine commercial est souhaitée

Prérequis

Pour accéder à ce parcours, vous devez remplir les conditions suivantes :

- Réussite au test de positionnement : test de positionnement en culture générale (français, culture entreprise, commerce) permettant de vérifier l'adéquation du niveau du candidat avec les exigences de la formation

Modalités d'accès

- Entretien
- Dossier de candidature
- Disposer d'un ordinateur muni d'une connexion internet, d'un micro et d'une caméra fonctionnels

Délais d'accès

Inscriptions à tout moment de l'année.

Le délai d'accès à la formation est habituellement de 14 jours après validation de votre dossier.

Modalités d'évaluation

Deux sessions d'examens par an : mars et septembre.

Les compétences des candidats sont évaluées par le biais de contrôles continus et d'examens finaux :

- Un dossier professionnel ;
- Une mise en situation professionnelle ;
- Un entretien technique ;
- Un questionnaire à partir de productions ;
- Un entretien final avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités composant le titre visé.

Pour consulter la version détaillée des modalités d'évaluation, vous pouvez vous référer à la [fiche RNCP du titre](#).

Poursuite d'études

Cette certification professionnelle vous donne les clés pour être rapidement opérationnel sur le marché de l'emploi.

Toutefois, une poursuite d'études peut être une option intéressante si vous souhaitez renforcer votre profil ou vous spécialiser (Négociateur technico-commercial, Responsable petite et moyenne structure, etc.).

Validation de blocs de compétences, équivalences et passerelles

Possibilité de validation de bloc de compétences :

Il est possible de valider un ou plusieurs blocs de compétences de ce titre.

Équivalences et passerelles :

Vous pouvez consulter la liste des équivalences et passerelles sur cette formation directement via la [fiche RNCP du titre](#).

Indicateurs de résultats (2024-2025)

Sources :

Année de référence des taux 2024-2025 pour : le nombre d'apprenants totaux, présentés à l'examen, en réussite, en rupture ou abandon

Année de référence des taux 2023-2024 pour : l'insertion professionnelle de nos apprenants, la poursuite d'étude et la valeur ajoutée

Formation 100 % à distance

Indicateurs généraux

8 apprenants ont suivi leur formation sur l'année 2024-2025. Étude réalisée auprès de notre apprenant ayant passé les examens (taux de présentation à l'examen : 13 %).

Taux d'obtention de la certification : 100 %

Taux de satisfaction : Non significatif

Taux d'insertion à 6 mois : Non significatif

Taux d'insertion à 6 mois dans les métiers visés : Non significatif

Indicateurs alternance

Pas d'apprenti sur cette formation.

Taux d'obtention de la certification des apprentis : Non significatif

Taux de satisfaction des apprentis : Non significatif

Taux d'interruption en cours de formation : Non significatif

Taux de rupture du contrat d'apprentissage : Non significatif

Taux de poursuite d'études des apprentis : Non significatif

Taux d'insertion des apprentis à 6 mois : Non significatif

Taux d'insertion à 6 mois dans les métiers visés : Non significatif

Taux de valeur ajoutée : Non significatif

Méthodes pédagogiques mobilisées

- Accompagnement individuel et en groupe assuré par des tuteurs/formateurs experts dans le domaine.
- Encadrement assuré par un référent pédagogique et un référent examens.
- Webconférences en direct (également accessibles en différé), forums de discussions, messagerie personnelle.
- Apports de contenus, analyse de cas pratiques, jeux de rôles, échanges libres.
- Plateforme accessible 7j/7.
- Accès à une vidéothèque et une bibliothèque numérique.

Financements

Modalités de financement

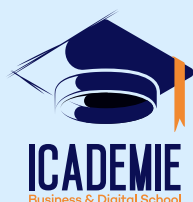
- Contrat d'apprentissage
- CDI Apprentissage
- Contrat de professionnalisation
- CPF
- CPF transition
- Plan de développement des compétences
- France Travail
- Autofinancement

Prise en charge à 100 % possible selon les modalités de financement.

Tarifs

À partir de 3 390 € TTC.

Contactez le service Conseil en Formation pour le détail des conditions tarifaires.



Formation à distance

3 Rue Racine
83000 Toulon
09 73 03 01 00
contact@icademie.com
SIRET 489 088 971 00093

Paris

44 bis Quai de Jemmapes
75010 Paris
01 75 85 85 65
contact@icademie-paris.com
SIRET 489 088 971 00192

Aix-Marseille

415 Avenue des Chabauds
13320 Bouc-Bel-Air
04 42 58 86 31
contact@icademie-aixenprovence.com
SIRET 489 088 971 00077

Toulon

15 Boulevard de Strasbourg
83000 Toulon
04 89 33 14 62
contact-toulon@icademie.com
SIRET 489 088 971 00051

Icademie est membre du groupe Eureka Education, spécialiste de l'enseignement supérieur professionnel en France.
Établissement d'enseignement supérieur privé à distance.
Centre de formation continue enregistré sous le numéro de déclaration d'activité : 93 83 03 805 83.
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État - Code APE : 8559A - N° Académique : 083DISOE

*Ce document peut faire l'objet de modifications afin de répondre à des impératifs d'ordre pédagogique.
Date de MAJ de la fiche : 30/04/2026*