

CERTIFICATION PROFESSIONNELLE

ACCOMPAGNER LE CLIENT ET LUI PROPOSER DES PRODUITS ET DES SERVICES - 230h

Bloc de compétences issu de la 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 09/07/2023, codes NSF :

312 : Commerce, vente

312t : Négociation et vente

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/37717/>

*Répertoire National des Certifications Professionnelles



OBJECTIFS

La certification complète « Conseiller Commercial » permet au conseiller commercial de vendre les produits, les prestations de services ou les 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.

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.

CERTIFICATION PROFESSIONNELLE

ACCOMPAGNER LE CLIENT ET LUI PROPOSER DES PRODUITS ET DES SERVICES - 230h

Bloc de compétences issu de la certification professionnelle de niveau 4 :

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

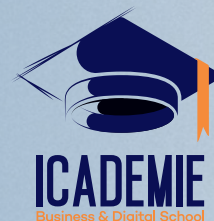
Fiche RNCP* n°37717 enregistrée et publiée au Journal Officiel le 09/07/2023, codes NSF :

312 : Commerce, vente

312t : Négociation et vente

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/37717/>

*Répertoire National des Certifications Professionnelles



OBJECTIFS

Dans le respect de la politique commerciale de l'entreprise, le conseiller commercial mène des entretiens en face à face ou via un autre canal avec des décideurs d'entreprise et des particuliers. Il valorise les produits, les services et les solutions de l'entreprise et apporte un conseil adapté aux prospects/clients afin de conclure les ventes et d'atteindre les objectifs définis.

Dans le respect de la politique commerciale et afin de contribuer à sa notoriété, 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.

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 selling1.

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

Dans le cadre du champ de responsabilité commerciale fixé par l'entreprise et dans le respect des procédures, le conseiller commercial assure le suivi de la commande jusqu'à la livraison du produit ou du service à l'aide des outils de gestion de la relation client. Il prend en compte les réclamations client et propose une solution satisfaisante pour les parties. Il traite les litiges et assure un rôle d'interface, effectue les relances, et si nécessaire, transmet le dossier aux services compétents afin de contribuer au respect des engagements réciproques.

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. Régulièrement, il informe le client de l'évolution des produits, services et solutions de l'entreprise ainsi que des offres promotionnelles, et l'invite à des manifestations commerciales.

Le conseiller commercial utilise des canaux numériques adaptés au profil des prospects/clients. Il illustre les avantages du produit, du service ou de la solution en s'appuyant sur des supports adaptés au prospect/client et au canal de communication. Pour suivre la commande jusqu'à la livraison, il utilise les outils de gestion de la relation client.

Le conseiller commercial exerce l'activité de prospection d'un secteur de vente dans les locaux de l'entreprise et en dehors. Il organise son activité dans le cadre fixé par l'entreprise et dans les limites de sa responsabilité. Son niveau d'autonomie pour traiter les litiges varie selon l'entreprise.

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 du conseiller commercial, ou des temps passés dans des transports en commun. Les horaires peuvent être atypiques.

Le conseiller commercial peut passer des nuitées hors domicile.

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.

CERTIFICATION PROFESSIONNELLE

ACCOMPAGNER LE CLIENT ET LUI PROPOSER DES PRODUITS ET DES SERVICES - 230h

Bloc de compétences issu de la certification professionnelle de niveau 4 :

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

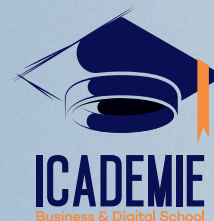
Fiche RNCP* n°37717 enregistrée et publiée au Journal Officiel le 09/07/2023, codes NSF :

312 : Commerce, vente

312t : Négociation et vente

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/37717/>

*Répertoire National des Certifications Professionnelles



OBJECTIFS

Compétences et aptitudes visées

- 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

PROFIL

- Salariés
- Demandeurs d'emploi
- Apprentis
- Personnes en poursuite ou en reprise d'étude

DURÉE ET ACCESSIBILITÉ



Durée de la formation : **230h**

La formation s'effectue 100 % à distance (hors examens)

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.

MODALITÉS D'ADMISSION

- Expérience professionnelle dans le domaine commercial souhaitée.
- Disposer d'un ordinateur muni d'une connexion internet, d'un micro et d'une caméra fonctionnels.

PRÉ-REQUIS

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

- Entretien
- Dossier de candidature
- Réussite au test de positionnement

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- 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.

PROGRAMME

REPRÉSENTER L'ENTREPRISE ET CONTRIBUER À LA VALORISATION DE SON IMAGE

- Dans le respect de la politique commerciale et afin de contribuer à la notoriété de l'entreprise, valoriser son image par une présentation positive de ses produits, services et solutions.
- Adapter toutes les présentations de produits, services et solutions à l'interlocuteur et au canal de communication.
- Créer et utiliser un profil professionnel sur les réseaux sociaux suivant les consignes et en accord avec les valeurs de l'entreprise.
- Adapter sa communication commerciale sur les réseaux sociaux en fonction de la stratégie de l'entreprise concernant le social selling.
- Respecter les règles de confidentialité propres à chaque réseau et veiller constamment à son e-réputation et à celle de son entreprise

CONSEILLER LE CLIENT EN CONDUISANT L'ENTRETIEN DE VENTE

- Dans le respect des conditions générales de vente de l'entreprise et en tenant compte des caractéristiques du prospect/client, préparer l'entretien de vente.
- Adopter une posture d'expert-conseil, conduire l'entretien avec le prospect/client.
- Se renseigner sur le parcours omnicanal du prospect/client.
- Au travers de l'échange, identifier son niveau d'information sur le produit, le service ou la solution.
- Analyser ses besoins et ses attentes, en prenant en compte d'éventuelles situations de handicap ou dans son entourage.
- Illustrer les avantages du produit, du service ou de la solution en s'appuyant sur des supports adaptés au prospect/client et au canal de communication.
- Concevoir et utiliser un argumentaire adapté.
- Traiter les objections, reformuler, négocier, et conclure la vente dans la limite de son niveau d'autonomie.
- Fixer les étapes ultérieures de la vente et prendre congé.

ASSURER LE SUIVI DE SES VENTES

- Dans le cadre du champ de responsabilité commerciale fixé par l'entreprise et dans le respect des procédures, assurer le suivi de la commande jusqu'à la livraison du produit ou du service à l'aide des outils de gestion de la relation client, en relation avec le service administration des ventes de l'entreprise.
- Prendre en compte les réclamations client et proposer une solution satisfaisante pour les parties.
- Traiter les litiges et assurer un rôle d'interface, effectuer les relances, si nécessaire transmettre le dossier aux services compétents afin de contribuer au respect des engagements réciproques.

FIDÉLISER EN CONSOLIDANT L'EXPÉRIENCE CLIENT

- Dans le respect de la politique commerciale de l'entreprise, afin de fidéliser son portefeuille client, analyser et anticiper les besoins du client afin de proposer des offres commerciales personnalisées.
- Tenir compte des spécificités du client et de son historique d'achat.
- S'approprier et adopter les outils numériques existants dans l'entreprise dans la démarche de fidélisation : maintenir le contact par l'utilisation des réseaux sociaux et professionnels, des blogs, des canaux numériques et par l'envoi de courriels.
- Informer le client régulièrement de l'évolution des produits, des services et des solutions de l'entreprise, et des offres promotionnelles.
- Inviter le client aux manifestations commerciales et aux événements en ligne.
- Détecter les comptes inactifs et les relancer régulièrement.



Modalités d'évaluation

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

Chaque bloc de compétences se valide de manière indépendante par le biais :

- D'une mise en situation professionnelle et d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire à partir de production(s).
- Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.

La validation de la certification globale sera complétée par :

- Les résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.
- Un entretien 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.

Équivalences et Passerelles

Équivalences :

Le titre professionnel est accessible par capitalisation de certificats de compétences professionnelles (CCP) ou suite à un parcours de formation et conformément aux dispositions prévues dans l'arrêté du 22 décembre 2015 modifié, relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi.

Passerelles :

Certification professionnelle reconnue en correspondance partielle :

- RNCP37098 - Conseiller de vente

Bloc de compétences en correspondance partielle :

- RNCP37098BC02 - Améliorer l'expérience client dans un environnement omnicanal

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 à partir d'une période en entreprise, d'une durée minimale de 140 heures pour un certificat de compétences professionnelles et de 280 heures pour le titre professionnel complet (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.

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

POURSUITE D'ÉTUDES

La validation de l'ensemble des blocs de 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.).

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

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.

TARIFS

À partir de 1900 € TTC.
Contactez le service Conseil en Formation pour le détail des conditions tarifaires.

MODALITÉS DE FINANCEMENT

- CPF
- Plan de développement des compétences
- Autofinancement

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

INDICATEURS DE RÉSULTATS – 2024

- Taux de réussite : 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



ICADEMIE
Business & Digital School

Formation à Distance

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

Aix-en-Provence

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

Paris

5 Rue Saint-Georges
75009 Paris
01 75 85 85 65
contact@icademie-paris.com
SIRET 489 088 971 00101

Lille

5/7 Rue Sainte Anne
59800 Lille
03 66 72 22 25
contact@icademie-lille.com
SIRET 489 088 971 00069