



TP CONSEILLER COMMERCIAL

Inscrit au RNCP (RNCP37717), Niveau 4 (Bac)

Mérignac (33)
EN PRESENTIEL

Formation éligible
au CPF

Titre Professionnel
délivré par le Mini
du Travail

TP CONSEILLER COMMERCIAL

Conditions d'accès à la formation

Publics

Salariés d'entreprise,
personnes en
reconversion
professionnelle,
demandeurs d'emploi

Prérequis

Age recommandé
21 ans minimum

Conditions d'admission

Entretien individuel de
sélection et test de
positionnement avec un
chargé de formation

Modalités de l'entretien de sélection

30 à 45 min
d'entretien de
motivation sur le
projet
professionnel

30 min de tests
techniques ou
psychotechniques
sous forme de QCM

Candidature
soumise à l'avis du
chargé de
formation

Délais d'accès à la formation

1 à 6 mois selon financement et situation professionnelle

Lieu de formation

AFIB2 - IFPA

Parc Château Rouquey – Immeuble Space II

14 rue Euler – 33700 Mérignac

Tel : 05.57.59.85.30

Mail : contact@ifpa.pro

Notre site internet : www.ifpa.pro

TRAM A – Arrêt Chemin Long
Rocade sortie 10 (Aéroport)



Tarifs de la formation

TARIF TTC* : 7 280 euros (16 euros/heure)

Tarif* préférentiel pour les demandeurs d'emploi : **5000 euros** (11 euros/heure)

**non assujetti à la TVA*

INDICATEURS



Taux de satisfaction
Non renseigné



Taux de réussite au Titre
Non renseigné



Taux de retour à l'emploi
à moins de 6 mois
Non renseigné

Objectifs opérationnels de la formation

Formation **certifiante** avec passage du Titre Professionnel de « Conseiller Commercial » (CC).

Titre de niveau 4 (Bac), inscrit au RNCP, délivré par un jury de professionnels.

Compétences acquises en formation

CCP 1
Prospecter un secteur de
vente

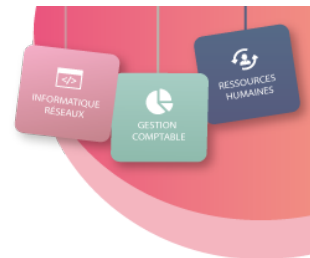
CCP 2
Accompagner le client et
lui proposer des produits
et des services

Possibilité de validation partielle par Certificats de Compétences Professionnelles (CCP)

Durée de la formation et modalités d'organisation

Durée totale de la formation : **735 heures** (21 semaines)

- **455 heures** en présentiel en centre de formation (13 semaines)
- **280 heures** de stage en entreprise (8 semaines)



Les examens sont prévus sur une durée de 4h00.

La formation est organisée en continu et **en présentiel**.

Taille du groupe maximale prévue : 12 apprenants.

Les horaires journaliers : Du lundi au vendredi : 09h-12h30 / 13h30-17h

Durée de l'action de formation

TP CONSEILLER COMMERCIAL

CCP 1
Prospecter un secteur de
vente

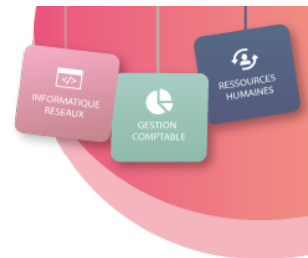
Assurer une veille professionnelle
et commerciale

Mettre en œuvre un plan d'actions
commerciales et organiser son
activité

CCP 2
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



Mettre en œuvre la démarche de prospection

Assurer le suivi de ses ventes

Analyser ses performances commerciales et en rendre compte

Fidéliser en consolidant l'expérience client

280 h de stage en entreprise OBLIGATOIRE

Passage du Titre Professionnel

4 h

Programme détaillé de la formation

CCP 1
Prospecter un secteur de vente

Assurer une veille professionnelle et commerciale

- Utiliser les outils de veille concurrentielle et informationnelle
- Les réseaux sociaux et les outils d'intelligence artificielle
- Retours clients
- Analyser la stratégie commerciale de son entreprise (procédures etc)



Mettre en œuvre un plan d'actions commerciales et organiser son activité

- Tableaux de suivi et retro planning
- Préparer les rendez-vous client
- Définir ses priorités en fonction de la politique commerciale de l'entreprise et des objectifs fixés
- RSE

Mettre en œuvre la démarche de prospection

- Adapter son langage au prospect/client et au canal de communication
- Publier du contenu commercial
- Prospection téléphonique, physique et numérique (mailings, techniques de vente)

Analyser ses performances commerciales et en rendre compte

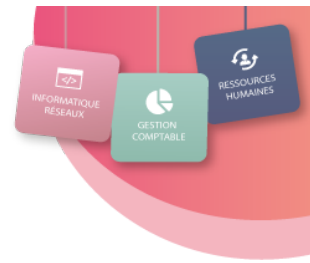
- Communication interne (rédaction professionnelle)
- Savoir analyser et évaluer son activité commerciale et ses résultats

CCP 2

Accompagner le client et lui proposer des produits et des services

Représenter l'entreprise et contribuer à la valorisation de son image

- Adapter sa communication orale et écrite



- Créer et utiliser un profil professionnel sur les réseaux sociaux
- La e-réputation
- Utiliser « l'expérience client » pour communiquer sur le web
- Bureautique

Conseiller le client en conduisant l'entretien de vente

- Adopter une posture professionnelle adaptée
- Concevoir et utiliser un argumentaire adapté
- Traiter les objections
- Prise en compte du handicap chez le client ou/et son entourage
- Bases des calculs commerciaux

Assurer le suivi de ses ventes

- Traiter les litiges
- Connaissance des outils d'aide à la performance utilisés dans l'entreprise (outils de gestion de la relation client, agendas électroniques)

Fidéliser en consolidant l'expérience client

- S'approprier la démarche de fidélisation de son entreprise
- Les outils numériques pour fidéliser
- Savoir relancer un client « dormant »

Moyens et méthodes pédagogiques mis en œuvre

Méthodes pédagogiques

Méthode Expositive : 40%,
Méthode Active :
manipulation 30%, ; mises en
situation 30%

Techniques pédagogiques

Séances en présentiel en salle
de formation
Mises en situations ; jeux de
rôles et cas pratiques
Exercices individuels et en
sous-groupes

Supports pédagogiques

Paperboard
Tableau blanc
Rétroprojecteur
1 Ordinateur par apprenant Connex
internet
Supports de cours numériques
formateur

Formateurs intervenants et qualité des formateurs

Alain GERVAIS, formateur référent, expert formation pour commerciaux depuis plus de 10 ans, il intervient sur l'ensemble du parcours.

Bruno BOSGIRAUD, formateur et coordinateur pédagogique, il intervient sur la partie bureautique et outils numériques

Vincent DELALANDE, formateur professionnel d'adultes, intervient sur la TRE.

Evaluation de la formation

L'évaluation formative en cours de formation

Evaluation en cours de formation n°1

Sur l'activité 1 du REAC « Prospecter un secteur de vente »

En fin de CCPI

Evaluation en cours de formation n°2

Sur l'activité 2 du REAC « Accompagner le client et lui proposer des produits et des services » et Titre Blanc

En fin de formation

FIB2 - IFPA
:@ifpa.pro
369 00010
369 000 10

Outils d'évaluation

Différentes méthodes d'évaluation des acquis existent. Chaque formateur est libre de mettre en place les méthodes et les outils pédagogiques qu'il estime les mieux adaptés aux stagiaires. Les plus utilisés sont :

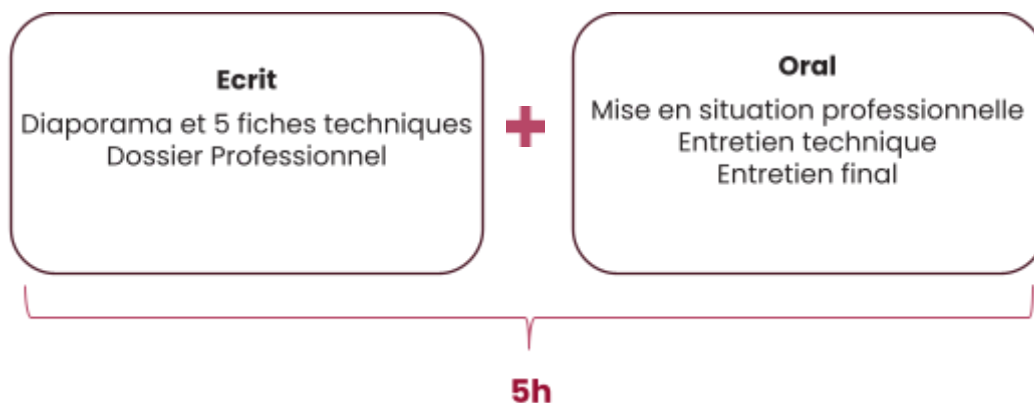
- QCM
- Travaux Pratiques (TP)
- Mises en situations

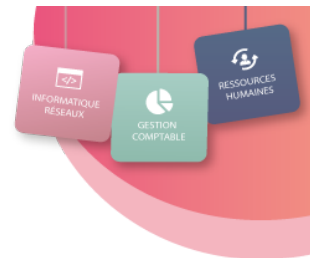
L'évaluation sommative (Référentiels utilisés : REV & REAC CC)

Cette évaluation intervient en fin de formation par le **passage du Titre Professionnel de Conseiller Commercial**.

L'ensemble des 2 modules permet d'accéder au Titre Professionnel CC.

Pour l'accès au Titre Professionnel des candidats par VAE ou issus d'un parcours continu en formation, les compétences sont évaluées grâce à :





L'évaluation de la satisfaction des apprenants

Un bilan intermédiaire individuel est réalisé à mi-parcours lors d'un entretien avec le chargé de formation.

Des questionnaires de satisfaction sont transmis aux apprenants pour évaluer leur satisfaction à chaque fin de formation, sur les thématiques suivantes : les objectifs et le contenu de la formation les conditions matérielles et logistiques de la formation, les compétences techniques et pédagogiques des formateurs, et le déroulement de la formation.

6 mois après la fin de formation, **un formulaire de retour de l'emploi** est envoyé par mail aux anciens stagiaires.

Suite de parcours

Suite à l'obtention du titre professionnel Conseiller Commercial niveau 4 (BAC), vous pouvez ensuite vous positionner sur une formation niveau 5 (Bac+2).

Accueil des personnes en situation de handicap

La prise en compte du handicap

Référente handicap : Coralie SARRAN – Chargée de formation

Structure adaptée

- Place de parking dédiée
- Salle de cours et commodités au rez-de-chaussée

Notre démarche d'inclusion

Contactez-nous avant le début de votre formation pour que nous puissions vous orienter efficacement et vous accueillir dans les meilleures conditions.

L'accès à nos locaux et le poste de travail seront aménagés en fonction de vos besoins en compensation.

Nous travaillons avec des organismes spécialisés dans l'accompagnement du handicap afin de faciliter votre formation.

Notre parking dispose d'un emplacement réservé ainsi que d'une rampe d'accès au bâtiment.

Présentation du Titre Professionnel CC

Définition de l'emploi type et des conditions d'exercice (rubrique RNCP)

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.

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 selling¹.

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 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. 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.

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

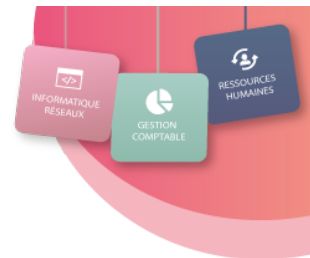
- Tous les secteurs d'activité qui nécessitent des commerciaux pour leur développement.

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- Conseiller commercial, attaché commercial, commercial, prospecteur commercial, délégué Commercial

INDICATEURS RNCP





Taux d'insertion global à 6 mois

79%

Taux d'insertion dans le métier visé à 6

mois **70%**