FORMA BOOST
SIRET: 943 485 557 00012– CODE NAF: 8559A
N°TVA – RCS Paris 943 485 557
36 RUE QUINCAMPOIX, 75004 PARIS- France
NDA : 11757256175
Cet enregistrement ne vaut pas l'agrément de l'État

TITRE PROFESSIONNEL CONSEILLER COMMERCIAL

PROGRAMME DE FORMATION

PARCOURS DIPLOMANT TITRE PROFESSIONNEL NIVEAU 4 (BAC)
TITRE PROFESSIONNEL : RNCP37717
CODE DIPLOME : 46T31202
CERTIFICATEUR : Ministère du travail, de Plein Emploi et de l'Insertion
DATE D'ÉCHÉANCE D'ENREGISTREMENT 31/07/2028

DURÉE DE LA FORMATION :

- Mixte (360h à distance +100henprésentiel)
- Rythme : 4 jours en entreprise et 1 jour en formation

POUR QUI : Toute publique
MODALITÉS DE LA FORMATION : Mixte

VALIDATION DE LA FORMATION :
Titreprofessionnel deniveau4(BAC) Conseiller Commercial. Pour connaitre les passerelles vers d'autres certifications, consultez le site internet de France Compétences : www.francecompétences.fr

PRIX : 13 000€

Le prix est donné à titre indicatif. La formation est prise en charge partiellement ou intégralement par l'OPCO.

TYPES D'EMPLOI ACCESSIBLES : Tous les secteurs d'activité qui nécessitent des conseillers commerciaux pour leur développement. Conseiller commercial, assistant commercial, chargé d'affaires.

Description de la formation

Le **conseiller commercial** contribue au développement du chiffre d'affaires de l'entreprise en mettant en œuvre la politique commerciale auprès d'une clientèle de particuliers et/ou de professionnels.

Il prospecte, conseille et accompagne les clients à distance et en face à face, analyse leurs besoins et propose des solutions commerciales adaptées, dans une logique de satisfaction et de fidélisation.

Il organise son activité commerciale, pilote son portefeuille clients, réalise des actions de suivi et de relance, et participe à l'évaluation des résultats commerciaux afin d'atteindre les objectifs fixés.

Les méthodes pédagogiques et les modalités d'évaluation sont adaptables aux publics en situation de handicap.

Pré-requis :

Deux types de profils sont acceptés :

1. Niveau classe de 1 terminale ou équivalent.

2. CAP/BEP/titre professionnel de niveau 3 en commerce ou équivalent, avec une expérience significative de la vente.

Un dispositif informatique (ordinateur ou tablette) ainsi qu'une connexion à Internet sont nécessaires afin de suivre la formation.

MODALITÉSETDÉLAISD'ACCÈS :

- Prise de contact sur le site internet, par mail, par téléphone, envoi par mail et/ou rempli avec vous par téléphone : de l'analyse du besoin, du programme de formation et du test de positionnement avant l'entrée en formation.
- Après analyse de ceux-ci et validation des objectifs de formation, nous pouvons à vous pré-inscrire au sein du CFA et nous vous aiderons à trouver une entreprise d' accueil. Dans l'attente de trouver une entreprise, vous aurez l'accès au CFA (espace personnel plateforme pédagogique, cours, équipes pédagogiques ...)
- Après validation d'une entreprise partenaire, nous finaliserons l'inscription et nous vous enverrons le CERFA et la convention d'apprentissage, le livret d'apprentissage, le livret d'accueil, le règlement intérieur, (Remplir les critères suivants pour suivre la formation dans le cadre de la continue). Avoir 18 ans révolus Disposer d'une expérience professionnelle ou avoir terminé sa scolarité depuis au moins un an
  Délai d'accès est de 14 jours.
-

LES OBJECTIFS DE LA FORMATION :

- CCP1 : Prospecter un secteur de vente

- CCP2 : Accompagner le client et lui proposer des produits et des services

PROGRAMME DE FORMATION :

PÉRIODE D'INTÉGRATION :
• Présentation des objectifs de formation, connaissance de l'environnement professionnel, Sensibilisation au développement durable, adaptation du parcours de formation.
EN COMPLÉMENT DE LA FORMATION :
• Accompagnement et préparation à la certification. • Sensibilisation aux principes de développement durable dans le secteur • professionnel visé. Module de Techniques de Recherche d'Emploi.

CCP1 PROSPECTER UN SECTEUR DE VENTE :

CP1 : Assureruneveilleprofessionnelleetcommerciale

- o Assurer une veille commerciale et analyser le marché
- o La veille professionnelle - métier, secteur et environnement de travail
- o Développer la veille collaborative
- o Communication media hors media
- o Exploiter les canaux de communication comme sources de veille professionnelle
- o Gérer son E-réputation et les réseaux sociaux
- o Les fondements du marketing
- o Le marché, le produit, le service
- o Veille concurrentielle et positionnement des offres
- o Les comportements d'achat et typologie client
- o Outils pour analyser son marché
- o Exploiter les résultats de la veille pour orienter l'action commerciale
- o La culture d'entreprise
- o Veille interne et alignement avec la stratégie de l'entreprise
- o RSE et non-discrimination
- o Veille règlementaire et pratiques commerciales responsables

FORMA BOOST
SIRET: 943 485 557 00012– CODE NAF: 8559A
N°TVA – RCS Paris 943 485 557
36 RUE QUINCAMPOIX, 75004 PARIS- France
NDA : 11757256175

Cet enregistrement ne vaut pas l'agrément de l'État

CP2 : Mettre en œuvre un plan d'actions commerciales et organiser son activité

- Plan d'actions commerciales
- Déterminer et analyser des objectifs commerciaux
- Segmenter son marché et son portefeuille client
- Comment définir ses priorités en fonction de la politique commerciale
- Concevoir un plan d'actions commerciales et proposer des actions commerciales
- Techniques de marketing opérationnel et webmarketing
- La gestion d'un secteur géographique et les techniques de gestion de temps-Les outils de planification
- Coordonner les actions commerciales avec les acteurs internes
- Le CRM pour piloter son activité commerciale
- Déployer opérationnellement le plan d'actions commerciales
- Méthodes d'organisation des visites en adoptant des comportements écoresponsables
- Suivre et piloter la mise en œuvre du plan d'actions commerciales

CP3 : Mettre en œuvre la démarche de prospection

- Les techniques de prospection et persona marketing
- Prospecter par téléphone
- Renseigner et qualifier le fichier prospects clients
- La prospection physique

CP4 : Analyser ses performances commerciales et en rendre compte

- Compréhension des Indicateurs Clés de Performance (KPI)
- Les calculs commerciaux et analyse des couts
- Utiliser et exploiter un tableau de bord
- Décliner les objectifs en sous-objectifs et objectifs d'activité
- Développement et Mise en Œuvre des Actions Correctives
- Partage des Analyses et Alignement avec la Hiérarchie
- Présentation des Résultats et Communication avec la Hiérarchie
- Rédiger un compte rendu

CCP2 PROSPECTER UN SECTEUR DE VENTE : ACCOMPAGNER LE CLIENT ET LUI PROPOSER DES PRODUITS ET DES SERVICES

CP5 : Représenter l'entreprise et contribuer à la valorisation de son image

- Comprendre la politique commerciale et les valeurs de l'entreprise
- Présenter les produits et services de manière valorisante
- Adapter les présentations en fonction des médias et des interlocuteurs
- Créer et gérer un profil professionnel sur les réseaux sociaux
- Élaborer des présentations adaptées à l'E-réputation et aux tendances actuelles
- Adapter les présentations en fonction des médias et des interlocuteurs

CP6 : Conseiller le client en conduisant l'entretien de vente

- Préparer l'entretien de vente
- Conduire la découverte besoins, attentes, critères de décision
- Construire une proposition et argumenter de manière personnalisée
- Traiter les objections et négocier
- Conclure l'entretien et formaliser

CP7 : Assurer le suivi de ses ventes

- Structurer son suivi objectifs, planning, outils
- Sécuriser l'exécution administratif, logistique, conformité
- Suivi relationnel satisfaction, adoption, fidélisation
- Gérer les réclamations traiter, rassurer, tracer
- Relancer intelligemment réachat, renouvellement, upsell et cross-sell
- Rendre le suivi pilotable CRM, priorités, indicateurs simples

CP8 : Fidéliser en consolidant l'expérience client

- Analyser le portefeuille pour personnaliser et anticiper
- Construire une offre de fidélisation
- Maintenir le contact omnicanal et digital
- Piloter la fidélisation satisfaction, notations, relances, implication client

DURÉE ET ORGANISATION

Durée : 12 mois (460 heures)
Jour et horaires de formation : le jour de formation sera à définir avec l'entreprise d'accueil. La formation hebdomadaire dure 7 heures de 9h00 à 17h00.

MODALITÉS DE SUIVI ET D'ÉVALUATION

1. Assistance technique pédagogique appropriée pour accompagner le bénéficiaire dans le déroulement de son parcours :

   • Accès personnalisé pour l'apprenant sur la plateforme Mon Compte Learning, accès aux cours en illimité, accès à la vidéothèque, ressources pédagogiques, webinaires, sensibilisations et formations

   en visioconférence BigBlueButton intégré sur notre plateforme personnalisée en cours individuel et/ou en session de groupe avec un formateur. Coaching personnalisé, individuel, sur mesure, minimum une heure selon les besoins de l'alternant et voir plus, heure à la demande selon l'agenda. Prise de contact par mail, téléphone, forum et chat sur votre espace.

   • Les activités pédagogiques à effectuer à distance et leur durée moyenne par apprenant est de 460 heures par an.

2. Les évaluations qui jalonnent et concluent la formation :

   • Quiz, corrections, contrôle continu, examen blanc, préparation à la certification, ECF 1, 2 et ECF de rattrapage réalises en conditions réelles d'examen, préparation, aide et correction aux dossiers professionnels.
   • Activités, cas pratiques, devoirs, corrections, contrôles continus, Relevés de notes, évaluations par le maitre d'apprentissage des compétences à développer, examen blanc, préparation à la certification, ECF 1, 2 et ECF de rattrapage réalisé en condition réelle d'examen, préparation aide et correction aux dossiers professionnels, QCM et Quizz.

TEST DE POSITIONNEMENT :

(QCM, test oral établie via une grille d'évaluation) avant l'entrée en formation
ÉVALUATION TOUT AU LONG DE LA FORMATION
(Activités; cas pratiques ; étude de cas ; QCM évaluations de bloc (ECF 1 et 2) ; dossier de professionnel ; dossier de production ; examen blanc ...)

- Livret de progression pédagogique et d'évaluation
- Livret d'apprentissage et d'accueil
- Prise en main de la plateforme avec le service qualité
- Suivi tutoral en ligne
- Suivi téléphonique, mails et en visioconférence avec les référents pédagogiques/formateurs tout au long de la formation
- Attestation de fin de formation et certificat de réalisation

EXAMEN FINAL

Durant les examens, les candidats sont évalués par un jury de professionnels qui se prononce sur l' attribution du titre professionnel à partir des éléments suivants :

- Une mise en situation professionnelle écrite dans le cadre de l'épreuve de synthèse
- Un entretien technique à partir d'un guide de questionnement et des situations observées en entreprise
- Un questionnement à partir des productions
- Un entretien final avec le jury s'appuyant sur les résultats des évaluations passées en cours de formation ainsi que sur le dossier professionnel qui recense l'ensemble des pratiques professionnelles acquises pendant la formation et l'apprentissage.

En cas de validation d'un seul CCP, possibilité de repasser l'autre dans la période de validité du titre. En cas d' échec total, une tentative est autorisée, avec l'accord du jury, dans l'année suivant la première épreuve.

MODALITÉS, MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

MODALITES DE LA FORMATION

- Formation à distance avec périodes d'apprentissage
- Formation via une plateforme pédagogique assortie d'un accompagnement individualisé.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Accès à une plateforme pédagogique offrant une bibliothèque de contenus de formation illimité.

MÉTHODES D'APPRENTISSAGE

- Apport théorique sur la plateforme « www.moncomptelearning.fr »
- Formation en ligne accompagnée de formateurs expérimentes
- Étude de cas pratique
- Mise en pratique concrète des apports théoriques pendant l'apprentissage

ÉQUIPE PÉDAGOGIQUE

- Référents et assistantes pédagogiques
- Formateurs spécialises dans le domaine professionnel.
- Responsable de formation
- Direction de centre

FORMA BOOST
SIRET: 943 485 557 00012– CODE NAF: 8559A
N°TVA – RCS Paris 943 485 557
36 RUE QUINCAMPOIX, 75004 PARIS- France
NDA : 11757256175

Cet enregistrement ne vaut pas l'agrément de l'État

L'ensemble des modules (2 au total) permet d'accéder au titre professionnel de niveau 4 (BAC) de Conseiller Commercial.

CERTIFICATION

Desqualifications partielles, sous forme de certificats de compétences professionnelles (CCP), peuvent entre obtenues en suivant un ou plusieurs modules:

- CCP/ Blocs de compétences : Prospecter un secteur de vente: = CCP1
- CCP / Blocs de compétences : Accompagner le client et lui proposer des produits et des services = CCP2

A partir de l'obtention d'un CCP, vous pouvez vous présenter aux autres CCP pour obtenir le titre professionnel dans la limite de la durée de validité du titre.

VALIDATION DE LA FORMATION

Titreprofessionneldeniveau4(BAC) deConseiller Commercial. Pour connaitre les passerelles vers d'autres certifications, consultez le site internet de France Compétences : https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/37717/

ACC ÈS SIBILITÉ A UX PSH

Pourlespersonnesensituationdehandicap, un accompagnement spécifique peut être engagé pour faciliterleurparcours.

IND ICATE URS DE R ÉSU LTATS

Apprentis en empioi 6 mois après ia sortie de formation	60%
Apprentis qui poursuivent les études	32%
Les apprentis qui sortent de formation	68%
Taux d'interruption des contrats d'apprentissage	38%

Source : InserJeunes
https://www.inserjeunes.education.gouv.fr