

Titre Professionnel - Conseiller Commercial niveau 4

Public	Le public cible est constitué majoritairement de personnes détenant une expérience préalable dans le domaine commercial ou de la relation clientèle.
Prérequis	Être âgé(e) de 18 ans ou plus au 31 décembre de l'année de l'examen ET Être titulaire d'un diplôme ou d'un Titre de niveau 3 (CAP, BEP) ou avoir un niveau scolaire de classe de seconde OU Justifier d'une expérience professionnelle d'un an minimum dans le secteur d'activité visé par le titre
DISPOSITIONS PRATIQUES	Effectif maximum : 30 participants
Modalités et délai d'accès	Inscription directe via son CPF - www.moncompteformation.gouv.fr/ Inscription via notre bulletin d'inscription : au minimum 15 jours avant le démarrage de la session Si prise en charge par un OPCO : vous devez en faire la demande à votre OPCO un mois avant le démarrage de la session
Présentation générale (problématique, intérêt)	<p>Le conseiller commercial prospecte des entreprises et des particuliers afin de développer son portefeuille client, d'atteindre les objectifs qui lui sont fixés et de développer le chiffre d'affaires de l'entreprise. Dans le respect de la politique commerciale de l'entreprise, le conseiller commercial mène des entretiens en face à face avec des décideurs d'entreprise et des particuliers. Il valorise les produits et services référencés de l'entreprise et apporte un conseil adapté aux prospects/clients afin de conclure les ventes.</p> <p>Le conseiller commercial organise son activité de prospection à partir du plan d'actions commerciales (PAC) de l'entreprise. Afin d'obtenir des rendez-vous, il contacte les prospects/clients par téléphone, par des campagnes de publipostage ou de courriels, par les réseaux sociaux professionnels et lors de rencontres physiques. Le conseiller commercial recueille des informations relatives aux besoins et attentes des prospects/clients, qualifie le contact et met à jour le fichier prospects/clients à l'aide d'outils numériques et de logiciels dédiés à la gestion de la relation client.</p> <p>Le conseiller commercial actualise régulièrement ses connaissances sur les produits et services de l'entreprise et de ses concurrents pour apporter un conseil adapté aux demandes des prospects/clients et pour développer une argumentation commerciale efficace.</p> <p>Afin de mettre en valeur l'image de l'entreprise et contribuer à sa notoriété, le conseiller commercial crée un profil en accord avec les valeurs de l'entreprise et adapté à la fonction commerciale sur les réseaux sociaux. Il veille constamment à son e-réputation et à celle de l'entreprise.</p> <p>Face au prospect/client, le conseiller commercial adopte une posture d'expert-conseil. Il identifie son niveau d'information concernant le produit ou service et analyse ses besoins et ses attentes. Le conseiller commercial construit une argumentation individualisée, traite les objections, négocie, conclut la vente, fixe les étapes ultérieures et prend congé.</p> <p>Pour fidéliser son portefeuille client, il anticipe les besoins des clients et conçoit des offres commerciales de manière proactive. Il maintient le contact avec les clients via les réseaux sociaux et professionnels, par l'envoi de courriels, par téléphone et lors de rencontres.</p> <p>Le conseiller commercial exerce ses activités dans le respect des procédures de l'entreprise et sous la responsabilité d'un hiérarchique. Régulièrement, il rend compte à sa hiérarchie,</p>

	<p>analyse ses résultats et propose si nécessaire, des actions correctives pour atteindre ses objectifs. Le degré d'autonomie, quant à la mise en œuvre du plan d'actions commerciales (PAC), varie en fonction de la taille de l'entreprise et de son organisation.</p> <p>Le conseiller commercial est en relation avec sa hiérarchie et les membres de l'équipe commerciale. Dans les grandes entreprises, il est également en contact avec le service marketing pour partager les informations client. Il est en relation commerciale avec les prospects/clients, décideurs d'entreprises ou particuliers.</p> <p>L'emploi nécessite de nombreux déplacements. Le conseiller commercial se déplace généralement seul dans son secteur de vente et adapte son activité aux horaires de présence des prospects/clients. Il utilise couramment les outils digitaux pour communiquer.</p> <p>https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/31005/</p>
<p>Objectifs</p>	<p>On peut préciser les objectifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Assurer une prospection commerciale auprès d'entreprises et de particuliers - Développer votre portefeuille client - Atteindre les objectifs fixés - Valoriser les produits et les services de votre entreprise - Conseiller les prospects clients pour conclure des ventes
<p>Contenu de la formation</p>	<p>Programme détaillé :</p> <p>Prospecter un secteur de vente</p> <ul style="list-style-type: none"> - Assurer une veille professionnelle et commerciale - Mettre en œuvre un plan d'actions commerciales et organiser son activité - Prospecter à distance - Prospecter physiquement - Analyser ses performances commerciales et en rendre compte - Les outils informatiques du conseiller commercial <p>Vendre en face à face des produits et des services référencés aux entreprises et aux particuliers</p> <ul style="list-style-type: none"> - Connaître son entreprise pour mieux la représenter - Représenter son entreprise face à un public - Valoriser l'image de son entreprise via les outils digitaux - Facebook - LinkedIn et Twitter - Conduire un entretien de vente - Encadrer des clients anglophones - Assurer le suivi de ses ventes - Fidéliser son portefeuille client
<p>Modalités pédagogiques</p>	<p>Moyens pédagogiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apports théoriques et méthodologiques • Mise en situation • Livret de formation <p>Méthodes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Active • Interrogative • Affirmative

	<ul style="list-style-type: none"> Démonstrative <p>Modalités :</p> <ul style="list-style-type: none"> Présentiel et distanciel Une semaine de stage en entreprise Point en amont de la formation avec restitution du besoin client. Point en fin de journée de formation, recueil des impressions Mises en situation Évaluation à chaud en fin de formation, débriefing sur l'écart éventuel, formalisation d'une régulation sur les points soulevés.
Moyens d'encadrement de la formation	<p>Mentor Institut s'engage à adapter chaque formation aux besoins réels du stagiaire. L'animation est basée sur une pédagogie active, avec des exercices pratiques et personnalisés qui permettent l'ancrage en temps réel.</p> <p>Cette animation s'appuie sur une alternance d'exposés théoriques et pratiques. Vidéoprojection. Support de cours délivré à chaque participant. Travaux pratiques.</p>
Compétences / Capacités professionnelles visées	<ol style="list-style-type: none"> Prospecter un secteur de vente <ul style="list-style-type: none"> Assurer une veille professionnelle et commerciale ; Mettre en œuvre un plan d'actions commerciales et organiser son activité ; Prospecter à distance ; Prospecter physiquement ; Analyser ses performances commerciales et en rendre compte. Vendre en face à face des produits et des services référencés aux entreprises et aux particuliers <ul style="list-style-type: none"> Représenter l'entreprise et valoriser son image ; Conduire un entretien de vente ; Assurer le suivi de ses ventes ; Fidéliser son portefeuille client.
Durée	Durée totale : 3.5 mois soit 400 h
Dates	11 avril 2023 au 4 juillet 2023
Lieu(x)	8/10 rue ALBIN HALLER 54000 Nancy
Coût par participant	6 000 € TTC – PRISE EN CHARGE POLE EMPLOI
Accessibilité	 <p>Mentor Institut est totalement accessible aux personnes en situations d'handicap Nos intervenants savent adapter leurs méthodologies pédagogiques en fonction des différentes situations d'handicap</p> <p>Vous pouvez contacter notre référent handicap :</p> <ul style="list-style-type: none"> Cabinet SICONCONSULTING contact@siconsulting-certification.fr 03 57 75 98 07

Hébergement	L'hébergement n'est pas pris en charge par Mentor Institut cependant des hébergement se situe à proximité des locaux et plusieurs plateforme les recenses (ex : https://www.booking.com/city/fr/nancy.fr.html?aid=301664;label=nancy-PcngDa0oPGKdHNJEi4LO_QS389980592097:pl:ta:p150:p2:ac:ap:neg:fi:tikwd-943339714:lp9055641:li:dec:dm:ppccp=UmFuZG9tSVYkc2Rllyh9YSNhgVPQVI7AMnn1KDvPMRs;ws=&gclid=Cj0KCCQIA14WdBhD8ARIsANao07iZQBjBHiQNoCqHvEIzI5KkYiPCS5QoZlxZILUuf_H6EikA5O_ANL0aAsriEALw_wcB)
Restauration	La restauration n'est pas prise en charge par Mentor Institut mais un coin repas est mis à disposition. Un grand nombre d'établissement de restauration sont présent à proximité des locaux.
Responsable de l'action, Contact	Nom du représentant de l'établissement : Florent DULOISY Téléphone : 06.20.92.31.04 Courriel : florent.duloisy@mentorinstitut.com
Formateur	Formateur : Samuel THIRIAN / STUDY Téléphone : 03.56.55.00.70 Courriel : florent.duloisy@mentorinstitut.com
Suivi de l'action	Mise en place d'outils permettant de vérifier la réalité du suivi de la formation par les stagiaires : <ul style="list-style-type: none"> - Feuille d'émargement - Evaluation en cours de formation (ECF) - Carte de progression des apprentissages ou livret de suivi des apprentissage (Alternance ou non) - Convention de période en entreprise - Tous échanges avec CR formalisé
Evaluation de l'action	Une évaluation de l'action (<i>satisfaction des participants</i>) et une autre sur le degré d'acquisition des compétences (<i>ECF, Examen de certification</i>) seront réalisées. Évaluation de la prestation de formation « à chaud » (<i>enquête de satisfaction</i>). Évaluation des acquis au regard des objectifs attendus « à froid » (<i>enquête de satisfaction</i>). Après 3 mois ou 6 mois. Les blocs de compétences sont indépendants. Vous pouvez en valider un ou plusieurs.
Examen et modalités d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> • Nom du titre /Diplôme : TP - Conseiller commercial • Niveau : 4 • Publié au JO du : 09/07/2023 • Certificateur : Ministère du Travail, du Plein emploi et de l'Insertion • Inscription : A tout moment de l'année • Dates d'examens : janvier-février, mars-avril, juin-juillet, septembre-octobre, novembre-décembre • Lieu : Paris, Montpellier, Lyon, Bordeaux • Lien fiche France compétences : • https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/37717/ <p>Modalités d'évaluation :</p> <p>Mise en situation professionnelle : 01 h 45 min</p>

En amont de la mise en situation, le responsable de session propose au candidat deux contextes d'entreprise qui commercialisent des produits ou des services.

Le candidat choisit un contexte.

La mise en situation comporte cinq parties :

1. Pendant 45 minutes, le candidat prend connaissance du contexte d'entreprise en dehors de la présence du jury. Une surveillance est requise.
2. Pendant 20 minutes, le candidat tient un stand dans le cadre d'une manifestation commerciale reconstituée. L'un des membres du jury assure le rôle d'un prospect. Le candidat lui présente les produits ou les services de l'entreprise. Pendant cette phase de découverte des besoins du prospect, le candidat réunit les informations nécessaires pour un entretien de vente. Il renseigne la fiche client.
3. Pendant 5 minutes, le candidat contacte le prospect par téléphone et prend rendez-vous avec lui.
4. Pendant 20 minutes, le candidat conduit un entretien de vente en face à face avec le prospect. Il complète la fiche client.
5. Pendant 15 minutes, le candidat traite une réclamation dans le cadre d'un entretien de suivi clientèle en face à face. Il complète la fiche client et la remet au jury

Entretien technique : 00 h 55 min

L'entretien technique se déroule à l'issue de la mise en situation.

Pendant 10 minutes le jury questionne le candidat sur sa prestation lors de la mise en situation professionnelle et sur la prise en compte d'éventuelles situations de handicap.

Le jury donne au candidat un tableau de bord en lien avec le sujet de la mise en situation.

Pendant 15 minutes, en présence du jury, le candidat en prend connaissance, le renseigne à partir de données fournies, l'analyse et prépare un plan d'actions.

L'un des membres du jury assure le rôle d'un supérieur hiérarchique. Pendant 15 minutes, il questionne le candidat au sujet de son analyse des données du tableau de bord et de son plan d'actions.

Pendant 15 minutes, en présence du jury, le candidat rédige une note de synthèse destinée à son supérieur hiérarchique. La note résume les échanges relatifs à l'analyse du tableau de bord et du plan d'actions. Le candidat transmet la note au jury.

Questionnement à partir de production(s) : 01 h 10 min

Le questionnement à partir de productions se déroule à l'issue de l'entretien technique.

En amont de l'examen, le candidat conçoit :

- un diaporama
- cinq fiches techniques de produits et ou de service.

	<p>Pendant 30 minutes, le candidat présente le diaporama. Pendant 30 minutes, le jury questionne le candidat à partir de sa présentation. Pendant 10 minutes, le jury questionne le candidat sur une des fiches techniques de produits ou de services.</p> <p>Entretien final : 00 h 10 min</p> <p>Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel.</p> <p>Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 04 h 00 min</p>
<p>Pour aller plus loin</p>	<p>Passerelles ou des formations complémentaires ou supérieures :</p> <ul style="list-style-type: none">- D1403 - Relation commerciale auprès de particuliers- D1404 - Relation commerciale en vente de véhicules- D1501 - Animation de vente- <p>Débouchés :</p> <ul style="list-style-type: none">- conseiller commercial ;- attaché commercial ;- commercial ;- prospecteur commercial ;- délégué commercial.