

Conseiller Commercial – Niveau 4 – Saison 2020-2021

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.

Les débouchés

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

L'emploi nécessite des déplacements fréquents. Le 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. Dans les grandes entreprises, il est également en contact avec le service marketing pour partager des informations client.

Objectifs

Le parcours de formation s'inscrit dans le développement de la branche commerciale

A l'issue de la formation le stagiaire sera capable d'élaborer une stratégie commerciale et :

- d'organiser un plan d'actions commerciales et organise son activité
- d'assurer une veille concurrentielle en utilisant les réseaux sociaux
- de fidéliser un portefeuille client
- d'utiliser des outils de GRC et digitaux
- d'analyser son activité
- de définir des objectifs et rendre compte de son activité
- d'exploiter les potentialités de vente d'un secteur géographique
- de prospecter à distance et physiquement afin de développer son portefeuille client
- de mener des entretiens et une argumentation individualisée, effectuer une démonstration
- de conseiller et valoriser des produits et services de l'entreprise en vue de fidéliser le client
- de rendre compte, d'analyser ses résultats et de proposer si nécessaire des actions correctives

Délai d'accès :

2 à 3 mois selon les modalités de recrutement et sous condition d'un minimum de 20 personnes

Programme

Le module de base :

Il permet d'acquérir les fondamentaux de la communication et les connaissances en techniques commerciales nécessaires aux missions du CC, et en cours de formation. Il permet également d'appréhender l'environnement professionnel et de définir une orientation au reclassement du stagiaire.

Le programme comprend :

- Les bases de la communication interpersonnelle (PNL, AT...)
- Les techniques de communication commerciale en utilisant les outils dédiés multicanaux (téléphone, internet, chat...) à distance
- La bureautique et les nouvelles technologies de l'information et de la communication, l'animation des réseaux sociaux
- Les techniques et méthodes pour acquérir une relation commerciale professionnelle, l'environnement de travail ; la réglementation
- Le dossier professionnel et la préparation à la certification pour obtenir le titre du ministère NTC de niveau IV
- Une phase d'immersion en entreprise
- Des ateliers pratiques

La formation s'articule autour de deux modules qualifiants construits sur le référentiel d'activité du CC :

Les deux modules sont construits autour de deux activités types, chacune reprenant les 9 compétences professionnelles telles que définies au Référentiel Emploi

Activités Compétences du Ministère chargé de l'emploi.

Activité 1 : Prospector un secteur de vente :

C1 - Assurer une veille professionnelle et commerciale

- o Actualiser et rechercher des informations sur l'évolution du marché, des offres, afin d'actualiser ses connaissances et fournir des réponses pertinentes au client

C2 - Mettre en œuvre un plan d'actions commerciales et organiser son activité

- o Organiser son activité commerciale dans le respect de la politique d'entreprise et déterminer les moyens d'action.
- o Planifier des activités qui permettent d'exploiter le plan d'actions commerciales (PAC)
- o Organiser ses tournées tout en adoptant un comportement écoresponsable et en intégrant la dimension écologique dans la conduite automobile.

C3 - Prospector à distance

- o Prendre contact avec une cible définie, en utilisant tous les moyens de communication disponibles afin d'obtenir des rendez-vous et développer son portefeuille

C4 - Prospector physiquement

- o Savoir se présenter au prospect, susciter son intérêt en utilisant les techniques de communication commerciales
- o Mener l'entretien de vente en adoptant une posture professionnelle et dans le respect des règles juridiques



C5 - Analyser ses performances commerciales et rendre compte

- Evaluer et analyser ses résultats
- Identifier les causes d'écart afin de proposer des actions correctives en vue d'atteindre les objectifs

Activité 2 : Vendre en face à face des produits et des services référencés aux entreprises et aux particuliers :

C6 - Représenter l'entreprise et valoriser son image

- Valoriser l'image de l'entreprise par une présentation positive de ses produits et services
- Adopter une communication externe cohérente avec les valeurs de l'entreprise et adaptée avec sa fonction de commerciale
- Respecter les règles de confidentialité et veiller à sa e-réputation

C7 - Conduire un entretien de vente

- Préparer et conduire un entretien de vente dans le respect des CGV
- Adopter une posture d'expert conseil afin d'analyser les besoins et les attentes du client, s'appuyer sur une argumentation, traiter les objections, négocier, vendre, conclure et fixer les étapes ultérieures
- Si besoin réaliser une démonstration

C8 - Assurer le suivi de ses ventes

- Assurer le suivi des commandes jusqu'à la livraison dans le respect des procédures
- Si besoin prendre en compte les réclamations client et proposer une solution satisfaisante
- Traiter les litiges et assurer un rôle d'interface pour les impayés (relais auprès des services compétents)

C9 - Fidéliser son portefeuille client

- Proposer des offres commerciales personnalisées

après avoir analysé et anticipé les besoins du client

- Informer le client régulièrement de l'évolution des produits et offres promotionnelles en utilisant les différents moyens de communication adoptés par l'entreprise
- Détecter des comptes inactifs et les relancer régulièrement

L'acquisition des compétences se fait par des apports théoriques et des mises en situation professionnelle.

La formation est suivie d'une période d'application en entreprise.

Les deux modules réunis permettent d'acquérir une culture commerciale et les techniques de vente.

Modalités d'évaluations

Evaluations formatives :

Quizz, études de cas, mises en situation professionnelles,

Evaluations sommatives :

Mise en œuvre des compétences par simulations, ECF

Examen blanc : à partir d'un contexte d'entreprise fictive, préparation écrite (45 mn) puis mises en situation fictives (1h)

Validation & poursuite d'études

La formation est validée par un titre professionnel délivré par le ministère de l'Emploi, de la Cohésion Sociale et de la Formation.

L'obtention du titre dans sa totalité se fait sur remise du dossier professionnel et par l'acquisition des 2 activités type du référentiel emploi activités compétences.

Référencement :

Code titre TP-00115

Codes NSF : 312t – Négociation et vente

Fiche ROM : D1403 et D1501

Le titre de CC, de niveau IV, équivaut au Bac (ex Bac pro Technicien conseil-vente). Poursuite d'études possible en BTS (NDRC...) ou DUT Techniques de commercialisation.

Démarche pédagogique

C2N Conseil et formation construit des partenariats avec des entreprises engagées sur la diversité et en recherche de profils commerciaux qualifiés.

L'équipe de formation accompagne le stagiaire dans son positionnement et sa recherche d'entreprise, avec le soutien d'un Chargé d'Accompagnement au projet.

Dans une démarche d'autonomie, le stagiaire est acteur de sa professionnalisation.

- Suivi des bénéficiaires en petits groupes et en individuel.

- Travail sur le référentiel et son appropriation.

- Travaux d'écriture à domicile et en centre de formation avec aide au repérage des situations clés.

- Accompagnement par des formateurs connaissant parfaitement le métier et le titre professionnel visé.

- Modules PPT en présentiel et mix présentiel / distanciel

- Plateforme Drive personnalisée avec dépôt de chaque support pédagogique

Chaque participant est doté d'un PC portable et d'un casque afin de reproduire les situations de prospection. Des ateliers animés par des entreprises partenaires doivent permettre de s'entraîner aux différentes situations téléphoniques



Conditions d'accès

La formation s'adresse à tout public, jeunes, adultes, séniors, ou personnes reconnues « travailleurs handicapés ».

Aucun prérequis scolaire n'est demandé par le Centre.

La formation est **entièrement indemnisée par le pôle emploi sur la phase préparatoire** ou par l'entreprise d'accueil selon les modalités de financement du contrat de professionnalisation ou d'apprentissage.

Aptitudes à l'emploi

- Excellent relationnel, qualités d'écoute, bonne présentation
- Stabilité émotionnelle
- Travail en équipe
- Qualité rédactionnelle, rigueur, méthode, analyse et prise de recul
- Sens du service, du commerce et du client
- Capacité d'adaptation, d'anticipation et de prise d'initiative
- Maîtrise du clavier et internet, bases en bureautique
- Calculs commerciaux (pourcentages, proportionnalités...)

Modalités de sélection et d'inscription

La sélection des candidats se fait sur tests oraux et écrits suivis d'un entretien en fonction des pré-requis des partenaires entreprises.

Organisation générale : durée, dates, lieu, accessibilité

La formation CC dure 12 mois en contrat de professionnalisation ou d'apprentissage (ou environ 6 mois sur un dispositif différent) sur les modules qualifiants.

> Les modules qualifiants s'inscrivent dans le cadre d'un contrat de professionnalisation d'une durée de 12 mois maximum avec une alternance d'une semaine en formation par mois et en fonction des impératifs de production des partenaires entreprises.

> Durée de 24h seulement pour un accompagnement VAE selon l'éligibilité du candidat (expérience validée par la DIRECCTE d'au moins 1 an dans le secteur).

Le Centre peut accueillir jusqu'à 20 stagiaires par session de formation.

Établissement au rez-de-chaussée classé ERP5 et PMR.

La formation se déroule dans l'espace formation de C2N, situé à Villeurbanne (ligne T3 arrêt gare de Villeurbanne ou C26) ou chez le partenaire entreprise.

Prochaine ouverture prévisionnelle : juin 2021

Coût et financement

> **Vous êtes salarié :**

Votre projet de VAE peut être instruit dans le cadre du plan de formation de votre entreprise, du Compte Personnel de Formation (CPF) ou de la période pro A.

L'accompagnement est également accessible, à votre initiative, éligible au Compte Personnel de Formation (CPF).

> **Vous êtes auditeur libre :**

Nous [consultez](#)

> **Vous êtes demandeur d'emploi :** renseignez-vous auprès de votre conseiller Pôle Emploi, du Conseil Régional, pour instruire votre demande de prise en charge.

Formation entièrement prise en charge sur le dispositif POE, PIC, CARED pour la préparation, puis par l'entreprise sur le contrat de professionnalisation ou apprentissage de 12 mois ou période pro A.

Coûts pédagogiques individuels :

8650 euros

Renseignements et inscription

C2N Conseil et Formation,
44 avenue Paul Krüger
Entrée B Est – Le FAKTO
69100 Villeurbanne

Contacts

Email : contact@c2n-formation.fr

Téléphone : 04 28 70 52 56

Président : Cédric NION
Responsable formation : Sylviane GUEGUEN



Cycle réalisé sous assurance qualité et de promotion du handicap dans le cadre de la charte H+ et du Datadock

Établissement ERP et PMR5 situé au rez-de-chaussée de l'immeuble.

