PROGRAMME DE FORMATION

Titre professionnel Conseiller commercial à distance

DURÉE : 0 jours I 790 heures

MODALITÉ D'ORGANISATION : E-learning

Informations

PUBLIC VISÉ

Le parcours de **Conseiller commercial** s'adresse aux personnes en reconversion professionnelle, aux demandeurs d'emploi et aux salariés souhaitant acquérir ou renforcer leurs compétences commerciales, notamment dans le cadre d'un projet d'accès à l'emploi ou d'évolution professionnelle.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation, l'apprenant sera capable de :

- **Organiser une activité de prospection commerciale** en tenant compte des objectifs de l'entreprise, du marché et des caractéristiques de la clientèle ciblée.
- **Assurer une veille commerciale** afin de suivre les évolutions du marché, les offres concurrentes et les besoins des clients.
- **Prospecter de nouveaux clients** par téléphone, par voie numérique, sur les réseaux sociaux professionnels et en face à face.
- **Développer et gérer un portefeuille clients** en identifiant les opportunités commerciales et en assurant le suivi des contacts.
- **Analyser les besoins et les attentes des prospects et des clients** afin de leur proposer des produits, des services ou des solutions adaptés.
- **Conduire un entretien de vente** en construisant une argumentation personnalisée, en traitant les objections et en négociant dans le respect de la politique commerciale de l'entreprise.
- **Conclure et assurer le suivi des ventes** en veillant au respect des engagements pris auprès des clients.
- **Fidéliser la clientèle** en maintenant une relation commerciale de qualité et en anticipant les besoins futurs.

- **Utiliser les outils numériques et les logiciels de gestion de la relation client** pour organiser les actions commerciales, suivre les prospects et renseigner les informations clients.
- **Analyser les résultats de son activité commerciale** et proposer des actions correctives pour contribuer à l'atteinte des objectifs fixés.

PRÉREQUIS

Aucun prérequis obligatoire.

Prérequis / Niveau souhaités :

- Niveau CAP/BEP ou expérience professionnelle dans ce secteur.
- Aisance orale et maîtrise du français écrit.

ADMISSION

Construisons votre projet de formation

Dépôt du dossier de candidature, positionnement et entretien individuel de motivation. Modula vérifie les prérequis, les objectifs professionnels, les besoins d'accompagnement et l'équipement nécessaire.

Instruction du dossier sous **10 jours ouvrés** à compter de sa réception complète. Les modalités de financement et les besoins d'adaptation sont étudiés avant l'entrée.

ACCESSIBILITÉ

Un référent handicap pour préparer les adaptations utiles

Contactez Modula avant l'inscription ou pendant le parcours pour faire le point sur vos besoins. Un entretien préalable permet d'étudier l'adaptation du poste de travail, des supports, des rythmes et des modalités de suivi.

- Accueil et conditions d'accès préparés avec le centre de Bordeaux, Limoges ou La Rochelle concerné. Les locaux de formation sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.
- Adaptations étudiées en présentiel et à distance, en tenant compte de l'environnement Windows et de la plateforme.
- Demandes d'aménagement des épreuves instruites auprès du certificateur dans les délais prévus.

Le référent handicap vous accompagne et vous oriente dans les démarches nécessaires à la continuité du parcours.

Modalités pédagogiques

MODALITÉS

La formation conseiller commercial est dispensée à distance sur une plateforme e-learning ainsi que classes virtuelles et tutorats assurés par des formateurs professionnels du milieu commercial, et s'articule autour d'apports théoriques :

- **476 heures de formation e-learning**, comprenant 22 modules interactifs, des supports vidéo et écrits, ainsi qu'une centaine de QCM et d'études de cas.
- **30 heures de tutorats avec formateur référent**, incluant des classes virtuelles, des tutorats individuels et collectifs.
- **280 heures de stage pratique** en entreprise
- **4 heures d'examen** pour la certification professionnelle

Une assistance technique et pédagogique est assurée pour la formation à distance dès lors que l'apprenant est en difficulté, en plus du tutorat individualisé avec le formateur.

MOYENS ET SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

Un environnement numérique pour apprendre les gestes du métier

- **Plateforme e-learning :** parcours d'apprentissage, cours écrits et vidéos, quiz, QCM, études de cas, travaux et suivi de progression.
- **Microsoft 365 :** licence pendant la formation. **Excel** pour les calculs, contrôles et tableaux de bord ; **Word** pour les écrits et le dossier professionnel ; outils collaboratifs pour les échanges et le partage.
- **Extranet personnel Dendreo :** supports numériques, documents pédagogiques et administratifs. Accès aux ressources de l'espace apprenant **24 h/24** et **7 j/7** pendant le parcours.
- **Dendreo Live :** classes virtuelles, tutorats collectifs et individuels et corrections commentées si nécessaire.
- **Documentation professionnelle :** Code du travail, conventions collectives, BOSS, sites des organismes sociaux et veille actualisée.

Équipement à prévoir : ordinateur personnel Windows, connexion Internet haut débit, équipements audio et vidéo.

Accompagnement : assistance technique pour la prise en main et permanence pédagogique du lundi au vendredi. Réponse aux demandes sur la messagerie de la plateforme sous **24 à 48 heures ouvrées**. L'accès permanent aux ressources ne signifie pas une assistance permanente.

MODALITÉS D'ÉVALUATION ET DE SUIVI

Avant la formation : audit des besoins et du niveau En cours de formation : Évaluation en continu de la compréhension et de l'assimilation des savoirs et savoir-faire par le formateur lors de mises en situation et cas pratiques. À la fin de la formation : évaluation de la compréhension et de l'assimilation des savoirs et savoir-faire par le formateur, évaluation des acquis : Quiz/QCM de fin de module. Formation qualifiante : certificat de réalisation en fin de formation Cette formation prépare à la certification "TP - Conseiller commercial" enregistrée au Répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) de France compétences le 31/07/2023 sous le numéro "RNCP37717". Modula Formation possède l'habilitation du certificateur "Ministère du Travail, du Plein emploi et de l'Insertion" pour faire passer la certification "TP - Conseiller commercial" sur cette formation.

Contenu pédagogique

01 - Introduction et tour de table

- Présentation des étapes et thématiques abordées : sommaire du module/parcours de formation.
- Validation des objectifs avec chaque apprenant.
- Tour de table guidé : échanges et positionnement des acquis et des besoins de chacun.

02 - CCP 1 : Prospecter un secteur de vente

- Assurer une veille professionnelle et commerciale :
- Veille concurrentielle et informationnelle : outils, méthode, sélection/tri/synthèse, diffusion.
- Analyse du positionnement concurrentiel et des évolutions marché/offre.
- Exploitation d'avis clients/réseaux sociaux et utilisation d'outils numériques (dont IA) pour soutenir l'activité commerciale.
- Mettre en œuvre un plan d'actions commerciales et organiser son activité :
- Lecture/appropriation du Plan d'Action Commercial, priorisation et synchronisation des actions.
- Organisation des tournées, optimisation des déplacements (géolocalisation, itinéraires).
- Procédures internes / politique commerciale / sobriété numérique.
- Mettre en œuvre la démarche de prospection :
- Plan de prospection, segmentation/avatars, scripts, prise de RDV, relances.
- Prospection omnicanale + social selling (contenus, animation de communauté, indicateurs).
- RGPD et règles liées à la gestion des fichiers numériques.
- Analyser ses performances commerciales et en rendre compte :
- KPI commerciaux, analyse d'écarts, logique d'amélioration continue.
- Communication managériale : compte rendu, synthèse, recommandations

03 - CCP 2 : Accompagner le client et lui proposer des produits et services

- Représenter l'entreprise et contribuer à la valorisation de son image
- Posture, codes de représentation, messages clés, supports (stand, pitch, présentation).
- Présence professionnelle et communication commerciale sur réseaux sociaux (cadre entreprise
- Conseiller le client en conduisant l'entretien de vente :
- Mener la découverte, argumenter avec supports adaptés, traiter objections, conclure.
- Intégrer la prise en compte d'éventuelles situations de handicap dans la conduite d'entretien.

- Assurer le suivi de ses ventes :
- Suivi client, traçabilité, coordination interne, gestion des réclamations.
- Fidéliser en consolidant l'expérience client :
- Expérience client, plan de contact, offres promo ciblées, invitations, suivi indicateurs

04 - **Passage de la certification I titre professionnel**

- A la fin de ce parcours de formation conseiller commercial, le stagiaire en formation prépare et passe l'examen du Titre professionnel de niveau 4 (Bac) de Conseiller Commercial.

05 - **Passage de l'examen (4h00)**

- Épreuve de synthèse basée sur une mise en situation professionnelle
- Dossier de synthèse de pratique professionnelle (DSPP)
- Résultats aux Évaluations passées en Cours de Formation (ECF)
- Entretien final avec le jury
- Des qualifications partielles, sous la forme des certificats de compétences
- professionnelles (CCP), peuvent être obtenues :
- CCP1 – Prospecter un secteur de vente
- CCP2 – Accompagner le client et lui proposer des produits et services
- 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.

06 - **Valider les acquis et clôturer la formation**

- Bilan et évaluation finale de la formation.
- Enquête de satisfaction à chaud.

Modalités d'évaluation

Avant la formation : audit des besoins et du niveau
En cours de formation : Évaluation en continu de la compréhension et de l'assimilation des savoirs et savoir-faire par le formateur lors de mises en situation et cas pratiques.
À la fin de la formation : évaluation de la compréhension et de l'assimilation des savoirs et savoir-faire par le formateur, évaluation des acquis : Quiz/QCM de fin de module.
Formation qualifiante : certificat de réalisation en fin de formation

Cette formation prépare à la certification "TP - Conseiller commercial" enregistrée au Répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) de France compétences le 31/07/2023 sous le numéro "RNCP37717".

Modula Formation possède l'habilitation du certificateur "Ministère du Travail, du Plein emploi et de l'Insertion" pour faire passer la certification "TP - Conseiller commercial" sur cette formation.