

PROGRAMME DE FORMATION

Conseiller Commercial

DURÉE : Variable non renseignée jours | 790 heures

MODALITÉ D'ORGANISATION : À distance

Informations

PUBLIC VISÉ

La formation conseiller commercial s'adresse à toute personne souhaitant évoluer ou se reconvertir dans le secteur de la vente.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Prospecter un secteur de vente
 - Conduire des actions commerciales
 - Vendre et suivre les ventes
 - Fidéliser un portefeuille client
-

PRÉREQUIS

Aucun prérequis obligatoire.

Prérequis / Niveau souhaités :

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

ADMISSION

Les candidats ayant envoyé leur dossier de candidature seront sélectionnés après un test de capacité d'apprentissage et un entretien individuel de motivation comprenant un audit des besoins et du niveau.

ACCESSIBILITÉ

Si vous êtes en situation de handicap, merci de nous contacter afin que nous puissions vous accompagner et vous orienter au mieux dans votre demande et vos démarches.



Modalités pédagogiques

MODALITÉS, MOYENS ET SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

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 formation avec le 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.

MODALITÉS D'ÉVALUATION ET DE SUIVI

Avant la formation : audit des besoins et du niveau

À la fin de la formation : évaluation de la compréhension et de l'assimilation des savoirs et savoir-faire par le formateur

Formation qualifiante : certificat de réalisation

Formation certifiante : passage de l'examen au titre professionnel de « Conseiller Commercial » (niveau 4)

- Certificateur : MINISTÈRE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L'INSERTION
- Certification enregistrée le 31/07/2023 (valide 5 ans)

Contenu pédagogique

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.

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

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

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.

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.

Valider les acquis et clôturer la formation

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

Modalités d'évaluations

- 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.
- Évaluation des acquis : Quiz/QCM de fin de module.
- Auto-positionnement avant et après la formation.

Formation certifiante : passage du titre professionnel « Conseiller commercial » de niveau 4

- Certificateur : MINISTÈRE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L'INSERTION
- Certification enregistrée le 31/07/2023 (valide 5 ans)