
Conseiller commercial.

Activité visée :

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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, 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.

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.

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.

Compétences attestées :

1. Prospecter un secteur de vente :

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.

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

Représenter l'entreprise et valoriser son image ;

Conduire un entretien de vente ;

Assurer le suivi de ses ventes ;

Fidéliser son portefeuille client.

Compétences transversales de l'emploi

Organiser son activité commerciale en cohérence avec les objectifs fixés ;

Communiquer oralement et par écrit dans son activité commerciale ;

Utiliser les outils digitaux dans son activité commerciale.

Possibilités de valider un/ou des blocs de compétences :

Non.

Les équivalences :

Titre Professionnel de niveau 4 (équivalent au bac). Certification professionnelle délivrée par le Ministère du Travail.

Passerelles :

À la suite de cette formation, des passerelles sont possibles pour une poursuite d'étude sur un niveau de qualification supérieur ou transverse dans le secteur.

Titre professionnel Négociateur(trice) technico-commercial(e)

Suites de parcours :

Le titre professionnel est composé de deux blocs de compétences dénommés certificats de compétences professionnelles (CCP) qui correspondent aux activités précédemment énumérées.

Le titre professionnel peut être complété par un ou plusieurs blocs de compétences sanctionnés par des certificats complémentaires de spécialisation (CCS) précédemment mentionnés.

Secteurs d'activités :

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

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

Type d'emplois accessibles :

- Conseiller commercial ;
- attaché commercial ;
- commercial ;
- prospecteur commercial ;
- délégué commercial.

OBJECTIFS ACCOMPAGNEMENT VAE :

Revoir les fondamentaux et les grands principes s'appliquant au domaine du conseiller commerciale.

Consolider les connaissances techniques et pratiques.

Voir les évolutions techniques des matériels et des pratiques professionnelles.

Se préparer aux épreuves orales et écrites.

Contenu et modalité de mis en œuvre :

Phase préparatoire (dossier de recevabilité).

Prise de connaissance du dossier de recevabilité.

Réflexion sur son parcours.

Travail personnel : Collecter des éléments justificatifs.

Repérage des éventuels manques.

Rédaction du dossier.

Phase 1

Découverte des certificats de compétences professionnelles.

Prise de connaissances du CCP 1 : Analyse des compétences requises.

Prise de connaissances du CCP 2 : Analyse des compétences requises.

Document d'autoévaluation : Présentation des différentes rubriques, de la méthodologie, des objectifs visés, du calendrier de mise en œuvre.

Phase 2

Remise du document d'auto-évaluation rempli par le stagiaire.

Analyse des réponses.

Analyse des résultats obtenus.

Phase 3

Rédaction du CCP « Réalise un travail pratique manuel ».

Phase 4

Validation du CCP1 « Mise en situation professionnelle ».

Phase 5

Rédaction du CCP « Réaliser un travail mécanisé ».

Phase 6

Validation du CCP2 « Mise en situation professionnelle.

Phase 7

Préparation aux épreuves.

Présentation devant un jury : entraînement à la prise de parole.

DURÉE :

4 jours

TARIF :

1500 euros TTC, éligible au cpf.

Délai d'accès :

L'inscription doit être validée 14 jours ouvrés avant le début de la session en ligne, aucune autre inscription ne sera acceptée après.

PUBLIC :

Personnel, Agents... souhaitant préparer un concours ou une VAE

Pré REQUIS :

Être expérimenté (1 an minimum).

Dossier de recevabilité validé.

EVALUATION :

Auto-évaluation de positionnement par entretien ou questionnaire.

Auto-évaluation des acquis de la formation par questionnaire amenant à une réflexion sur un plan d'actions.

PÉDAGOGIE :

Apports théoriques ; Questions / réponses ; Retours d'expérience ;

Analyses de situation ; Exercices individuels et collectifs ;

Mises en situations obstacles ; Utilisation de documents techniques ;

Le formateur alternera des situations d'entretien oral et des exercices à l'écrit.