

TITRE PROFESSIONNEL

CONSEILLER·ÈRE

COMMERCIAL·E

Re-travailler

dans l'OUEST



L'emploi de **Conseiller·ère Commercial·e** est impacté par l'usage désormais courant d'outils numériques mobiles et une exigence croissante en termes d'optimisation de coûts et de performance. L'activité de prospection se réorganise et vise une qualification plus fine des prospects. La prospection physique et la prospection par téléphone restent importantes, et de nouveaux canaux tels que l'e-mailing et les réseaux sociaux professionnels jouent désormais un rôle dans l'activité du/de la Conseiller·ère Commercial·e.

CERTIFICATION – DIPLÔME

Titre professionnel de Niveau 4 (BAC) délivré par le Ministère du Travail et inscrit au Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP) n° **31005**.

DURÉE DE LA FORMATION

Formation en centre : **630h**

Immersion en entreprise : **280h**

Total : **910 heures**

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Former des personnes à l'acquisition des compétences et des techniques professionnelles nécessaires à l'exercice du métier de Conseiller·ère Commercial·e,
- Permettre aux apprenants d'accéder à l'emploi et d'être opérationnels sur un poste de Conseiller·ère Commercial·e en intégrant en particulier la familiarisation avec le milieu de l'entreprise,
- Obtenir le titre professionnel de « Conseiller·ère Commercial·e » niveau 4 (BAC).

COMPÉTENCES VISÉES

Prospecter un secteur de vente

- Assurer une veille professionnelle et commerciale
- Mettre en oeuvre un plan d'actions commerciales et organiser son activité
- Prospecter à distance
- Prospecter physiquement avec et sans rendez-vous
- Analyser ses performances commerciales et en rendre compte

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 clients

MÉTIERS CIBLÉS

L'emploi de **Conseiller·ère Commercial·e** s'exerce dans tous les secteurs de production ou de commercialisation de produits ou de services vendus sur catalogue. Ces métiers sont généralement soumis à de nombreux déplacements journaliers. **Le·la Conseiller·ère Commercial·e** peut travailler pour une ou plusieurs entreprises.

- **Conseiller·ère Commercial·e**
- **Prospecteur·rice-Vendeur·euse**

- **Vendeur·euse**
- **Conseiller·ère de vente**

POURSUITE DE FORMATION

La formation vise l'insertion directe en emploi. Vous pouvez envisager une poursuite de formation dans le cadre d'un titre professionnel (niveau 5 - BAC+2) ou d'une licence professionnelle dans les domaines de la vente et relation-clientèle.

PROGRAMME DE LA FORMATION

UF1 - Prospecter un secteur de vente

Appliquer la politique commerciale de l'entreprise
Assurer une veille professionnelle et commerciale
Préparer un plan d'actions commerciales
Organiser son activité commerciale
Réaliser une opération de prospection téléphonique
Prospecter à distance
Prospecter en face à face
Analyser l'action commerciale
Bâtir un plan d'actions

La communication écrite et orale
Traitement de texte
Tableur
Travail collaboratif en ligne
Les outils digitaux et logiciels dédiés à la stratégie marketing
Les réseaux sociaux : un canal au service de la stratégie digitale
Géolocalisation
Conduite responsable

UF2 - Vendre en face à face des produits et des services référencés aux entreprises et aux particuliers

Représenter et valoriser son entreprise via les différents réseaux sociaux et professionnels
Accueillir, accompagner et orienter le client
Préparer et analyser une vente
Réaliser un entretien de vente
Réaliser une vente complémentaire
Négocier dans le cadre d'une vente
Conclure une vente
Évaluer, contrôler les ventes
Assurer le suivi des ventes
Traiter les réclamations et les litiges clients
Assurer une campagne de fidélisation et de rétention
Organiser une opération commerciale / un évènement conjoncturel

La communication écrite et orale
Traitement de texte
Tableur
La veille et le benchmark sur les réseaux sociaux
Messagerie électronique
Sécurité et ergonomie
Mathématiques

Modules d'accompagnement à la certification et à l'emploi

* Le contenu peut évoluer en fonction du Référentiel RNCP ou du programme

LES + AU SERVICE DE VOTRE RÉUSSITE

Les modalités techniques et pédagogiques mises en œuvre, reposent sur des situations d'apprentissage variées disponibles **en présentiel au centre de formation, en distanciel (E-learning) ou mixte (Blended learning)**.

Un suivi du travail réalisé et un **accompagnement individualisé** par une **équipe pédagogique experte**.

Une **planification adaptée** à vos besoins et définie au démarrage.

Une **plateforme e-learning « E-proévolution »** disponible 24h/24 et accessible sur ordinateur ou tablette. Notre outil en ligne vous propose une pédagogie riche : cours vidéo et interactifs, exercices, tests, quizz, études de cas, évaluations, forum, espace collaboratif etc.

Un **formateur référent** qui vous suit tout au long de votre parcours : suivi de votre parcours individuel et adaptation si besoin, accompagnement dans la recherche de votre stage, suivi en entreprise et coaching emploi.

Les cours collectifs : avec le formateur en face-à face ou en classe virtuelle

L'autoformation : Vous avancez à votre rythme sur votre travail. Vous pouvez envoyer votre travail à un formateur qui assure les corrections et les retours.

La communauté d'apprenants : Vous pouvez contacter les autres apprenants, échanger des travaux ou travailler en petits groupes grâce à nos outils collaboratifs.

Le tutorat pédagogique : Si vous avez des questions, besoin d'un avis ou d'une correction, vous pouvez contacter à tout moment votre formateur via appel téléphonique, mail ou visio-conférence.

La hotline technique : En cas de difficulté (problème informatique, logiciel, connexion internet), vous pouvez contacter à tout moment notre hotline qui vous assistera.

EXAMEN

Les compétences des candidats pour l'accès au titre professionnel sont évaluées par un jury sur :

La mise en situation professionnelle écrite : à partir d'informations et de consignes, le candidat traite différents dossiers et produit les documents nécessaires, dans le respect des délais et des procédures.

Les résultats des **Évaluations** passées en **Cours de Formation**.

L'entretien technique avec le jury qui permet au candidat de présenter ses travaux et d'argumenter ses choix relatifs à la mise en situation.

Si les candidats obtiennent seulement un ou plusieurs **Certificats de Compétences Professionnelles**, ils ont la possibilité de se représenter au(x) CCP restant à valider, dans la limite de la durée de validité du titre professionnel. En cas d'échec complet sans aucun CCP obtenu, les candidats peuvent, après accord du jury, repasser l'examen 3 fois dans un délai d'un an à compter de la date de la première épreuve et dans la limite de la date de validité du titre professionnel.

Dans le cadre d'une validation partielle par CCP, le candidat est évalué pour chaque CCP sur la base des éléments suivants : une épreuve de synthèse et la présentation d'un Dossier Professionnel.

Après obtention de tous les CCP du titre, le jury conduit un entretien avec le candidat.

PÉDAGOGIE ADAPTÉE AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Nous proposons un accompagnement personnalisé et individualisé au regard de la situation du handicap ainsi qu'une possibilité d'aménagements concertés avec le bénéficiaire concerné :

Mobilisation des aides délivrées dans le cadre de la Prestation de Compensation du Handicap ou les aides de l'Agefiph (aides techniques et humaines, aides à l'adaptation des situations de formation, aides à la mobilité)

Horaires aménagés et mobilier adapté

Compensation via les aides techniques, optiques, informatiques et électroniques : agrandisseur d'écran (logiciel zoom-texte, lecteurs d'écran, reconnaissance vocale, trackball, joystick, claviers spécifiques, contacteurs...)

Sollicitation d'une interface ou d'un interprète LSF

Adaptation des supports visuels, documents simplifiés

Possibilité d'aménagement des modalités de certification (situation d'examen)

Possibilité de mobiliser le référent handicap de Retravailler dans l'ouest et notre réseau de partenaires handicap local

ACCESSIBILITÉ DES LOCAUX AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Nos centres de formation sont accessibles aux Personnes à Mobilité Réduite :

Accueil adapté

Plan d'accessibilité affiché sur site

LES CONDITIONS D'ACCÈS

Pré requis pédagogiques :

Être titulaire d'un diplôme de niveau 3 (CAP) avec expérience professionnelle démontrant des aptitudes relationnelles (dérogation pour les niveaux supérieurs au 4 - BAC)

Sens du contact et du relationnel

Résistance au stress

Esprit d'initiative, autonomie

Qualité d'écoute

Rigueur organisationnelle

Disponibilité

Capacité à accepter les contraintes liées au métier (travail à horaires irréguliers, parfois le week-end, déplacements fréquents, résistance au stress et à la pression pour l'atteinte des objectifs...)

Pré requis techniques (Si la formation se déroule tout ou partie à distance) :

8Go de mémoire vive (ou RAM)

6Go d'espace disque disponible

Au minimum, la version 10 du système d'exploitation Windows®

Un processeur Intel Core i5 minimum

Un accès Internet opérationnel en continu

Une webcam en bon état de fonctionnement

MODALITÉ DE FINANCEMENT POSSIBLE

Cette formation est dispensée dans le cadre du dispositif régional VISA MÉTIERS. La formation est financée par la région Pays de la Loire.



Conditions :

Sorti du système de formation initiale depuis au moins six mois

Pour les étranger-ère-s, avoir un titre de séjour valide pour la totalité de la formation

Ne pas avoir effectué de formations qualifiantes financées par le Conseil Régional depuis 24 mois

ÉTAPES D'INSCRIPTION

La phase d'inscription sur la formation comporte 4 étapes :

- 1 - Transmission du Dossier de Pré-inscription avec les pièces demandées.
- 2 - Participation à une réunion d'information.
- 3 - Des tests de sélection permettant d'évaluer vos pré acquis (les compétences que vous avez déjà).
- 4 - Un entretien individuel permettant :
 - d'évaluer vos prérequis techniques et pédagogiques
 - de confirmer votre identité et votre projet professionnel
 - d'évaluer les freins qui pourraient entraver l'entrée en formation

Pour tous renseignements ou demande de devis,
contactez notre plateforme d'informations :



02 49 09 14 59

Prix d'un appel local

candidat.rwo@retravailler.org

www.retravailler-ouest.fr