

CONSEILLER COMMERCIAL

Formation éligible CPF

 300h à 700h

 Présentiel / distanciel

 Handicap friendly

 Certifiant

Le parcours CONSEILLER COMMERCIAL est éligible au Compte Personnel de Formation et permet d'obtenir une certification délivrée sous l'égide du Ministère du Travail. L'obtention de cette certification, qui atteste de la maîtrise de compétences spécifiques, est conditionnée à la réussite d'un examen final qui se déroule devant jury, au terme du parcours de formation.

□ Contenu du Titre Professionnel

Le Titre Professionnel CONSEILLER COMMERCIAL est composé de 2 blocs de compétences, appelés Certificats de Compétences Professionnelles (CCP) :

- CCP1 - Prospecter un secteur de vente et organiser son activité commerciale"
- CCP2 - Vendre en face à face des produits et de services référencés aux entreprises et aux particuliers

Le candidat a la possibilité de capitaliser un ou plusieurs blocs de compétences (CCP) pour accéder au titre.

□ Objectifs

- Savoir démarcher efficacement un client dans le cadre d'une prospection
- Maîtriser les étapes de l'entretien de vente dans l'optique de conclure
- Savoir organiser et piloter son activité commerciale

□ Moyens Pédagogiques

Cette formation est dispensée en **groupe réduit (2 à 8 personnes maxi)** en présentiel) afin de favoriser la mise en pratique et optimiser ainsi l'efficacité de la formation. Elle fait également intervenir un grand **panel de moyens pédagogiques** destinés à aider le stagiaire dans sa démarche d'acquisition des savoirs et des savoir-faire: exercices, cas d'entreprise, jeux de rôle, vidéos, mises en situation.

Programme

Module 1 - Introduction à la Vente

Objectifs :

Découvrir et comprendre la vente et ses caractéristiques actuelles à travers son Histoire.

Thématiques abordées :

- Chronologie historique
- Origines et naissance de la vente
- Evolution et développement de la vente
- Panorama des techniques de vente dans l'histoire

Module 2 – Booster ses ventes grâce au Marketing

Objectifs :

Comprendre l'intérêt du Marketing dans la création d'entreprise

Apprendre à utiliser les techniques du Marketing pour assurer la pérennité de son projet

Thématiques abordées :

- Définition et vocabulaire Marketing
- Place du Marketing dans l'entreprise
- La Démarche Marketing
- Connaître son environnement interne et externe
- Matrice SWOT et stratégie Marketing
- Segmentation, Ciblage, Positionnement
- Marketing Mix

Module 3 – Administration des ventes

Objectifs :

Savoir établir un devis et établir une facture

Être capable de gérer une commande de A à Z

Thématiques abordées :

- Descriptif du process standard de commande
- Les points clés du devis et de la facturation
- Principaux calculs commerciaux liés au devis et à la facture
- Point sur les CGV
- Anticiper et gérer les impayés

Module 4 – Faire croître la satisfaction grâce à la Relation Client

Objectifs :

Comprendre le concept et les enjeux de l'orientation client
Savoir adopter un comportement orienté client

Thématiques abordées :

- Définition et enjeux de la relation client
- Moments clés de la relation client
- Apprendre à détecter les attentes clients
- Les bonnes attitudes à adopter en clientèle
- Gérer les situations complexes face à un client

Module 5 - Réussir ses entretiens de vente

Objectifs :

Apprendre à mener un entretien de vente de la prise de contact à la conclusion

Thématiques abordées :

- Valoriser ses atouts et ses différences grâce au positionnement marketing
- Présentation et comportement face au client
- Décoder les motivations de son interlocuteur : SONCAS
- Créer un contexte favorable à l'échange
- Les grands principes de la vente
- La vente situationnelle
- Techniques de la vente ajustée
- Technique de la vente persuasive
- Technique de la vente par référence

Module 6 – La prospection efficace

Objectifs :

Apprendre à démarcher les clients

Thématiques abordées :

- Les raisons d'être de la prospection
- Les interlocuteurs de la prospection et le système de décision
- Méthodologie de la prospection téléphonique
- Déroulé de l'appel téléphonique de prospection
- Face aux remarques et objections
- Le langage adapté à la prospection : "des mots pour le dire"

Module 7 – Le Social Selling ou la prospection 4.0

Objectifs :

Découvrir l'univers du Social Selling
Savoir mettre en œuvre les techniques du Social Selling

Thématiques abordées :

- Etablir une présence sur les réseaux sociaux
- Trouver des prospects
- Créer de l'engagement, convertir et automatiser
- Outils et Ressources du Social Selling

Module 8 - Piloter la performance commerciale

Objectifs :

Apprendre à interpréter les chiffres-clés de performance commerciale
Savoir engager les actions correctives adéquates

Thématiques abordées :

- Enjeux et objectifs du suivi de la performance commerciale
- Définition des indicateurs-clés de suivi de la performance commerciale
- Principales méthodes d'analyse et de lecture

☐ **Public concerné et débouchés**

Conseiller commercial, attaché commercial, commercial, prospecteur commercial, délégué commercial, en B to B ou B to C, souhaitant acquérir les bases du métier et/ou affiner ses compétences dans le cadre du développement d'une activité commerciale.

☐ **Pré-requis & Conditions d'accès**

Maîtrise orale et écrite de la langue française. Connaissances de base en bureautique et web. Pas de diplôme spécifique requis. Un ordinateur portable équipé du pack office est nécessaire au bon déroulement de la formation. Notre centre peut vous proposer du matériel informatique en location le temps de votre parcours de formation.

☐ **Modalités et délais d'accès**

- Sélection : sur entretien
- Délai d'accès : 3 semaines

❑ Evaluation des connaissances

Les stagiaires sont évalués à l'issue de chaque module et en cours de module (QCM, questions de réflexion, étude de cas)

❑ Mesure de la satisfaction client

Un questionnaire de satisfaction est remis au candidat en fin de module ainsi qu'un questionnaire de satisfaction générale au terme du parcours de formation

❑ Sanction(s) et passerelles

- Attestation de formation
- Certification de Niveau IV équivalent Bac/Bac+1 (sous condition de présentation et d'obtention)
- Passerelle possible vers un parcours universitaire de niveau Bac/Bac+1

❑ Accès handicap

Locaux et parcours sont accessibles aux personnes handicapées. Merci de nous préciser si cela est votre cas afin que nous puissions adapter notre prestation à vos besoins.

❑ Taux de réussite à l'examen

- 100% (année scolaire 2018/2019)

❑ Tarif

Sur demande. Votre contact : Delphine MINASSIAN – 06 63 70 41 90

Ceci est un exemple de programme. Chaque candidat bénéficie d'un parcours personnalisé constitué en fonction de ses besoins.