

(TP) Conseiller Commercial

92% de réussite à l'examen sur Paris en 2022



Niveau 4
(Equivalent BAC)



16 à 19 mois
539 à 644h



Paris-Lyon (présentiel)
Distanciel

Le/La conseiller(e) commercial(e) **vend des produits, des prestations de services ou des solutions d'une entreprise**. Il/Elle prospecte des entreprises et des particuliers, selon le plan défini, via des outils de communication numériques ou en face à face afin de **développer son portefeuille client et le chiffre d'affaires de l'entreprise**.

Objectifs généraux de la formation

Maîtriser les compétences nécessaires à l'exercice du métier de **Conseiller Commercial** et valider le **Titre Professionnel de niveau 4 (équivalent à un BAC)**.

Certification professionnelle délivrée par le Ministère du Travail et enregistrée le 13/07/16. (date d'échéance de l'enregistrement le 31/07/28). En cas de réussite partielle à l'examen, des certificats de compétences professionnelles (CCP) sont délivrés par blocs. Pour plus d'informations n'hésitez pas à consulter la Fiche RNCP de France Compétences : <https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/37717/>

Connaissances et compétences attendues à l'issue de la formation :

- **Réaliser des entretiens de vente** contribuant à l'atteinte des objectifs commerciaux de l'enseigne
- S'assurer de la **satisfaction et de la fidélisation** des client(e)s
- Collaborer à l'**aménagement et au bon fonctionnement** de son point de vente
- **Vendre en face à face** des produits et des services référencés aux entreprises et aux particuliers

Objectifs spécifiques de la formation

✓ **CCP 1 : Prospecter un secteur de vente :**

- Assurer une veille professionnelle et commerciale
- Mettre en œuvre un plan d'actions commerciales et organiser son activité.
- Mettre en œuvre la démarche de prospection.
- Analyser ses performances commerciales et en rendre compte.

✓ **CCP 2 : Accompagner le client et lui proposer des produits et des services :**

- Représenter l'entreprise et contribuer à la valorisation de son image.
- Conseiller le client en conduisant l'entretien de vente.
- Assurer le suivi de ses ventes.
- Fidéliser en consolidant l'expérience client.



Programme de la formation (de 539h à 644h)

La formation se compose de 2 modules (blocs de compétences) complétés par l'alternance en entreprise. 77 à 92 jours en formation complétés par des jours en entreprise.

Jours 1 à 9 (63h) : Accueil, présentation du CFA, droit des apprentis, règles, livrets etc. (7h) et modules préparatoires à la formation (56h) :

- Modules soft skills : écoute active, gestion du stress, résolution de conflits, parler en public, langage non verbal. (21h)
- Modules informatiques (13h)
- Module anglais (15h)
- Technique de recherche d'emploi (TRE). (7h)

Jours 10 à 77-92 (476h à 581h) :

- Présentation des objectifs de formation, connaissance de l'environnement professionnel, du Dossier Professionnel, de l'examen, du référentiel de compétences REAC. (7h)
- Module 1. Prospecter un secteur de vente : assurer une veille commerciale – prospecter à distance et physiquement - analyser ses performances commerciales – mettre en œuvre un plan d'actions commerciales – Etudes de cas. (203h)
- Module 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 et en assurer le suivi – fidéliser son portefeuille client(e)s. (56h)
- Modules Excell/Word/Powerpoint. (21h)
- Module de rédaction du Dossier Professionnel. (28h)
- Mise en situations d'évaluation types. (35h)
- Module citoyenneté. (7h)
- Suivi des acquis de compétences en situation de travail. (14h)
- Préparation à l'examen (35h)
- Modules soft skills (63h à 168h)

Présentation à l'examen (dans les 3 semaines maximums après la fin de la formation) : 1 jour.

Profil des candidat(e)s

Pour qui :

- Demandeurs d'emploi
- Salarié(e)s
- Apprenti(e)s

Prérequis obligatoires :

- Pas de pré requis.

Prérequis souhaités :

Code(s) ROME :

- D1403 - Relation commerciale auprès de particuliers
- D1404 - Relation commerciale en vente de véhicules
- D1501 - Animation de vente

- Pratique des logiciels de bureautique (Word/Excel).
- Permis B.
- Goût et aptitudes pour la relation commerciale et le travail en équipe.
- Être titulaire d'un diplôme de Bac ou équivalent de niveau 4 (Brevet professionnel, DAEU, etc.) **OU** avoir un niveau de classe de seconde **OU** Être titulaire d'un diplôme de niveau 3 (CAP, BEP, Brevet ou équivalent) avec une expérience professionnelle dans le domaine du Titre et sélection sur dossier/entretien.

Débouchés et suite de parcours

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- Conseiller(e) commercial(e)
- Attaché(e) commercial(e)
- Commercial(e)
- Prospecteur/trice commercial(e)
- Délégué(e) commercial(e)

Poursuite de parcours :

- TP Négociateur Technico-Commercial (équivalent BAC+2)
- TP Manager d'établissement marchand (équivalent Bac+2)

Passerelles : (correspondances partielles)

Se référer à la Fiche RNCP sur le site de France Compétences :
<https://www.francecompetences.fr/recherche/mcp/37717/>

Taux d'insertion global moyen à 6 mois : 79% (données RNCP 2021)

Taux d'insertion dans le métier visé à 6 mois : 70% (données RNCP 2021)

Tarif et Prise en charge

Tarif pour le candidat : 100% pris en charge-Tarif pour l'organisme financeur (Décret n° 2025-174 du 22 février 2025 relatif à l'aide unique aux employeurs d'apprentis) : <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000051235656>.

Si vous souhaitez des informations plus détaillées sur les financements et les prises en charge, veuillez contacter nos agences.

Plusieurs dispositifs existent pour faire financer une formation, ils dépendent de la situation du candidat et de l'entreprise.

➔ *Devis sur demande et renseignements auprès de nos agences*

Contacts :

① Site de Lyon : contact@opusformation.eu - 04 72 60 79 11 - 93 rue Bugeaud, 69006 LYON

Modalités d'accès et de délais

⇒ Modalités :

Recrutement toute l'année, positionnement : Dossier, Tests et/ou entretiens en amont de la formation. Délais d'accès à la formation : sur demande (3 semaines) *

⇒ Accessibilité :

Formation ouverte aux personnes en situation de handicap, pour plus d'informations et d'accompagnement veuillez-vous rapprocher de nos assistant(e)s référent(e)s présent(e)s sur chaque site.

⇒ Aménagements des épreuves pour personnes en situation de handicap :

Sur présentation de documents officiels relatifs au handicap (RQTH, carte d'invalidité, etc.), l'Apprenant peut bénéficier d'aménagements des épreuves (temps supplémentaire et/ou aides humaines et techniques).

⇒ Rythme, durée et horaires de la formation :

Rythme contrat en alternance : 1 jour en CFA / 4 jours en entreprise.

Horaires de la formation : de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h.

Durée : à partir 539h au CFA pour un contrat de 16 mois.

**Délais et Durées indicatifs et ajustables en fonction des besoins et des personnes.*

 Modalités de validation	 Moyens pédagogiques et techniques	 Modalités d'évaluation
Un parcemin pour l'obtention du Titre complet ou un livret de certification (CCP) pour la réussite partielle à l'examen sont attribués aux candidat(e)s.	- Alternance entre présentiel ou formation à distance et périodes en entreprise. - Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation. - Documents supports de formation projetés. - Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation. Classes virtuelles et Modules e-learning sur Digiforma. Tablettes OU PC.	Mise en situation professionnelle ou présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s). Réalisation de 4 documents relatifs à 4 compétences du Titre. Dossier professionnel et ses annexes éventuelles. - Les résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation. Entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités composant le titre visé. Livret de suivi des compétences évaluées en entreprise. Grille d'évaluation des acquis tout au long de la formation.
 *Modalités de l'examen (4h00)	Equipe pédagogique	
- EP1 Mise en situation écrite (1h55) - EP2 Entretien technique (0h35) - EP3 Questionnement à partir de production(s) (0h40) - EP4 Entretien final DP (0h20)	Une équipe de professionnel(le)s expérimenté(e)s dans le métier de votre formation pour vous accompagner dans votre projet.	

*Modalités détaillées de l'examen (4h00) ci-dessous :

Mise en situation professionnelle : 01 h 45 min

En amont de la mise en situation, le responsable de session propose au candidat deux contextes d'entreprise qui commercialisent des produits ou des services.

Le candidat choisit un contexte.

La mise en situation comporte cinq parties :

1. Pendant 45 minutes, le candidat prend connaissance du contexte d'entreprise en dehors de la présence du jury. Une surveillance est requise.
2. Pendant 20 minutes, le candidat tient un stand dans le cadre d'une manifestation commerciale reconstituée. L'un des membres du jury assure le rôle d'un prospect. Le candidat lui présente les produits ou les services de l'entreprise. Pendant cette phase de découverte des besoins du prospect, le candidat réunit les informations nécessaires pour un entretien de vente. Il renseigne la fiche client.
3. Pendant 5 minutes, le candidat contacte le prospect par téléphone et prend rendez-vous avec lui.
4. Pendant 20 minutes, le candidat conduit un entretien de vente en face à face avec le prospect. Il complète la fiche client. 5.
5. Pendant 15 minutes, le candidat traite une réclamation dans le cadre d'un entretien de suivi clientèle en face à face. Il complète la fiche client et la remet au jury

Entretien technique : 00 h 55 min

L'entretien technique se déroule à l'issue de la mise en situation.

Pendant 10 minutes le jury questionne le candidat sur sa prestation lors de la mise en situation professionnelle et sur la prise en compte d'éventuelles situations de handicap.

Le jury donne au candidat un tableau de bord en lien avec le sujet de la mise en situation.

Pendant 15 minutes, en présence du jury, le candidat en prend connaissance, le renseigne à partir de données fournies, l'analyse et prépare un plan d'actions.

L'un des membres du jury assure le rôle d'un supérieur hiérarchique. Pendant 15 minutes, il questionne le candidat au sujet de son analyse des données du tableau de bord et de son plan d'actions.

Pendant 15 minutes, en présence du jury, le candidat rédige une note de synthèse destinée à son supérieur hiérarchique. La note résume les échanges relatifs à l'analyse du tableau de bord et du plan d'actions. Le candidat transmet la note au jury.

Questionnement à partir de production(s) : 01 h 10 min

Le questionnement à partir de productions se déroule à l'issue de l'entretien technique.

En amont de l'examen, le candidat conçoit :

- un diaporama
- cinq fiches techniques de produits et ou de service.

Pendant 30 minutes, le candidat présente le diaporama. Pendant 30 minutes, le jury questionne le candidat à partir de sa présentation. Pendant 10 minutes, le jury questionne le candidat sur une des fiches techniques de produits ou de services.

Entretien final : 00 h 10 min

Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel.

Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 04 h 00 min