



CONSEILLER(RE) COMMERCIAL(E)

Commerce, vente et grande distribution	Durée	763 heures
	Code Rome	D1403 : Relation commerciale auprès de particuliers D1404 : Relation commerciale en vente de véhicules C1102 : Conseil clientèle en assurances D1402 : Relation commerciale grands comptes et entreprises D1407 : Relation technico-commerciale
	Titre Niveau	Niveau 4
	Aptitudes souhaitées	Capacité à travailler en autonomie et en équipe ; force de conviction ; combativité ; sens du concret ; facilités d'expression
	<p>A partir d'un plan d'action commercial défini dans l'entreprise, et d'objectifs fixés avec son manager, le conseiller commercial organise son activité de prospection clients (particuliers et entreprises) pour la valorisation et la vente de produits, prestations, services, ou solutions. Il développe et fidélise un portefeuille clients.</p> <p>Il analyse et anticipe les besoins des clients en mettant en place un système de veille (suivi des évolutions du marché, du positionnement de la concurrence, des comportements d'achat des clients, des avis clients).</p> <p>Il prépare les entretiens de vente dans le respect des conditions générales de vente de l'entreprise, et tient compte des caractéristiques du prospect/client. Il analyse les besoins et attentes du client et apporte un conseil adapté permettant de conclure la vente. Il assure le suivi de ses ventes.</p> <p>Il organise en autonomie ses déplacements sur son secteur de vente, avec l'objectif de les optimiser.</p> <p>Il rend compte de son activité et de ses résultats à sa hiérarchie.</p> <p>Il participe régulièrement aux réunions d'équipe. Dans les grandes entreprises, il est également en relation avec le service marketing pour partager les informations client. Il est en relation commerciale avec les prospects/clients, décideurs d'entreprises ou particuliers</p>	

Module 1
210H

2 périodes en entreprise
PE1 140H
PE2 140H

Module 2
245H

Certification
28H

M1	<p>Prospecter un secteur de vente</p> <p><i>Assurer une veille professionnelle et commerciale</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Connaître les différents contextes de la vente de services et de produits ▪ Organiser une démarche de veille continue pour suivre l'évolution de l'offre et des usages ▪ Déterminer les fondamentaux de la démarche marketing ▪ Mener une étude de marché et établir le diagnostic de l'unité marchande ▪ Réaliser la MESm <p><i>Mettre en œuvre un plan d'actions commerciales et organiser son activité</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Répartir son activité en fonction du plan d'actions commerciales de l'entreprise et des objectifs fixés ▪ Constituer un fichier clients/prospects avec une vision omnicanale ▪ Organiser et planifier son activité commerciale en appliquant les principes de la gestion de projet ▪ Réaliser la MESm <p><i>Mettre en œuvre la démarche de prospection</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cibler une liste de prospects et réaliser un mailing, email ou e-mailing ▪ Communiquer commercialement par téléphone ▪ Communiquer via les médias sociaux en veillant à son « personal branding » et à l'e-réputation de l'entreprise dans une démarche de social selling ▪ Planifier et organiser des visites de prospects et de clients ▪ Participer à une manifestation commerciale ▪ Analyser et exploiter ses résultats de prospection ▪ Réaliser la MESm <p><i>Analyser ses performances commerciales et en rendre compte</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Connaître la démarche de résolution de problème ou démarche d'amélioration continue ▪ Collecter les données liées aux objectifs commerciaux et aux indicateurs de performance ▪ Renseigner un tableau de bord et calculer les variations économiques à l'aide d'un tableur ▪ Analyser les évolutions et exploiter les résultats pour proposer des ajustements ▪ Rendre compte de son activité et présenter ses résultats en réunion d'équipe ▪ Réaliser la MESm 	210H
	PE1	

M2	<p>Accompagner le client et lui proposer des produits et des services</p> <p><i>Représenter l'entreprise et contribuer à la valorisation de son image</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Comprendre l'évolution du digital et son impact sur le métier ▪ Définir le panorama des médias sociaux ▪ Suivre l'évolution de l'offre et des usages produits/services par une démarche de veille continue ▪ Valoriser l'offre de produits et de services de l'entreprise sur les sites marchands et les médias sociaux ▪ Appliquer le droit du web et la réglementation CNIL et RGPD ▪ Réaliser la MESm <p><i>Conseiller le client en conduisant l'entretien de vente</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Préparer son entretien de vente et ses outils d'aide à la vente ▪ Se présenter, présenter l'entreprise en prenant en compte les situations possibles de handicap ▪ Conseiller et vendre des produits et des services ▪ Connaître et proposer les programmes et services de fidélisation de l'entreprise ▪ Présenter les différents moyens de paiement et les modalités de financement avant de prendre congé ▪ Analyser ses entretiens de vente et sa pratique professionnelle dans une démarche d'amélioration continue ▪ Réaliser la MESm <p><i>Assurer le suivi des ventes</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Connaître le cadre juridique de la vente et les enjeux du suivi de la relation commerciale ▪ Utiliser les outils de gestion de la relation client ▪ Suivre l'évolution de la commande et informer le client ▪ Transformer les insatisfactions en opportunités ▪ Aborder sereinement les situations de stress en toute circonstance ▪ Réaliser la MESm <p><i>Fidéliser en contribuant à l'expérience client</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Connaître les enjeux de la fidélisation pour l'entreprise ▪ Déterminer les fondamentaux de la démarche marketing ▪ Distinguer le marketing stratégique du marketing opérationnel pour s'approprier la politique commerciale de l'entreprise ▪ Évaluer l'expérience client, analyser les résultats et proposer un plan d'actions ▪ S'approprier et défendre les principes majeurs de l'écocitoyenneté tout au long de l'expérience client ▪ Réaliser la MESm 	245H
	PE2	
CER	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Période de certification 	28H