



# GUIDE DU TITRE CONSEILLER.E COMMERCIAL.E

TITRE PROFESSIONNEL DE NIVEAU IV

-  04 37 28 09 10
-  [jpbonardel@platinumformation.com](mailto:jpbonardel@platinumformation.com)
-  [www.platinumformation.com](http://www.platinumformation.com)
-  24 rue Domer, 69007 Lyon



**1 . TABLE DES MATIÈRES**

**1 . TABLE DES MATIÈRES .....2**

**2 . RÉFÉRENTIEL .....3**

LE MÉTIER.....3

LES SECTEURS D’ACTIVITÉ ET TYPES D’EMPLOIS ACCESSIBLES PAR LE DÉTENTEUR DU TITRE...4

LES COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES À VALIDER .....4

ÉQUIVALENCES AVEC D’AUTRES CERTIFICATIONS .....4

LE RÉFÉRENTIEL.....5

**3 . LES ÉTAPES DE VALIDATION DU TP .....6**

CANDIDAT EN ALTERNANCE .....7

CANDIDAT EN STAGE DE FIN DE FORMATION .....7

**4 . LES ÉPREUVES DU TITRE .....8**

LE DOSSIER PROFESSIONNEL (DP) .....8

LES EPREUVES DU TITRE .....8

*Mise en situation professionnel (01h55).....8*

*Entretien Technique - 35 mn .....8*

*Questionnement à partir de production(s) - 40 mn.....8*

*Entretien final - 20 mn .....8*

## 2 . RÉFÉRENTIEL

---

Vous suivez un parcours en alternance ou en continu dans le cadre d'un Titre Professionnel. Un titre professionnel est une certification professionnelle délivrée, au nom de l'État, par le Ministère chargé de l'Emploi.

Ils s'adressent à toute personne sortie du système scolaire, déjà engagée dans la vie active, qu'elle soit titulaire d'un contrat de travail ou à la recherche d'un emploi.

Le titre professionnel atteste que son titulaire maîtrise les compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'activités professionnelles qualifiées.

Les titres professionnels sont enregistrés dans le répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) géré par la Commission nationale de la certification professionnelle (CNCP).

### LE MÉTIER

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.

### LES SECTEURS D'ACTIVITÉ ET TYPES D'EMPLOIS ACCESSIBLES PAR LE DÉTENTEUR DU TITRE

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

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

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

Conseiller commercial, attaché commercial, commercial, prospecteur commercial, délégué commercial

### LES COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES À VALIDER

Chacune de ces 9 capacités professionnelles sont rattachées à 2 blocs de compétences distincts :

- **Bloc de Compétence 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)

- **Bloc de compétence 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)

### ÉQUIVALENCES AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS

<p><b><u>Alternant</u></b>          Nom :          Prénom :</p>	<p><b><u>Entreprise</u></b>          Nom de l'entreprise          Nom du tuteur :</p>
-------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------

Tableau d'aide pour l'évaluation	--	-	+	++	NE
<b>C1 - Prospecter un secteur de vente</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Assurer une veille professionnelle et commerciale</li> <li>- Mettre en oeuvre un plan d'actions commerciales et organiser son activité</li> <li>- Prospecter à distance</li> <li>- Prospecter physiquement</li> <li>- Analyser ses performances commerciales et en rendre compte</li> </ul>					
<b>C2 - Vendre en face à face des produits et des services référencés aux entreprises et aux particuliers</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Représenter l'entreprise et valoriser son image</li> <li>- Conduire un entretien de vente</li> <li>- Assurer le suivi de ses ventes</li> <li>- Fidéliser son portefeuille client</li> </ul>					

Remarques et conseils du Tuteur entreprise pour organiser la suite de la mission :

Tuteur Entreprise

Tuteur Pédagogique

Apprenant

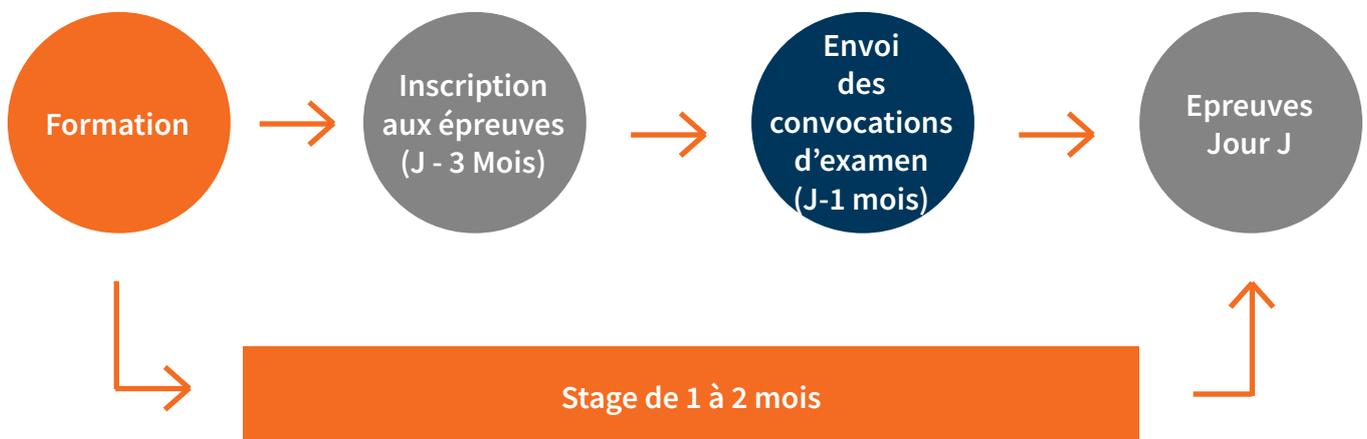
Date

### 3 . LES ÉTAPES DE VALIDATION DU TP

#### CANDIDAT EN ALTERNANCE



#### CANDIDAT EN STAGE DE FIN DE FORMATION



Notre école vous propose deux sessions d'examens par an : en aout et en janvier. Par défaut, vous êtes inscrit à la session d'examen qui suit la fin de votre parcours.

Exemple : vous terminez votre formation (ou votre stage pratique) en janvier, vous pouvez vous présenter aux épreuves d'avril.

*N.B. : A votre demande, nous pouvons reporter votre inscription sur une session de validation ultérieure si vous estimez que cela vous permet d'optimiser votre temps de préparation aux épreuves et vous garantit de meilleures chances de réussite. Vous ne pouvez reporter qu'une seule fois*

## **4 . LES ÉPREUVES DU TITRE**

### **LE DOSSIER PROFESSIONNEL (DP)**

En amont de la session d'examen, le candidat doit remplir un dossier professionnel

Le candidat engagé dans un parcours de formation reçoit son DP à renseigner par Platinum. Le candidat VAE reçoit son DP de l'UT de la DIRECCTE avec la notification de recevabilité de sa candidature à la VAE. Il peut bénéficier d'un accompagnement notamment pour la préparation de son DP.

Tous les candidats portent dans le DP des exemples de leur pratique professionnelle acquise pendant la formation ou au cours de leur expérience professionnelle.

### **LES ÉPREUVES DU TITRE**

#### ***Mise en situation professionnel - 01h55min***

La mise en situation comporte cinq phases :

- Le candidat choisit un contexte d'entreprise qui commercialise des produits ou des services référencés parmi les deux proposés par l'organisateur en début de session. Il en prend connaissance pendant 45 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.
- Le candidat contacte le prospect par téléphone et prend rendez-vous avec lui.
- Le candidat conduit un entretien de vente en face à face avec le prospect. Il complète la fiche client.
- 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 - 35 minutes***

L'entretien technique se déroule à l'issue de la mise en situation. Le candidat prend connaissance durant 15 minutes d'un tableau de bord en lien avec le contexte d'entreprise de la mise en situation. Le jury questionne le candidat au sujet de son analyse des données du tableau de bord

#### ***Questionnement à partir de production(s) - 40 minutes***

Le questionnement à partir de productions se déroule après la mise en situation professionnel et l'entretien technique. En amont de l'épreuve, le candidat décrit pour chaque compétence, une action menée, les moyens utilisés et les résultats obtenus. Le jury questionne le candidat à partir de ses productions.

#### ***Entretien final - 20 minutes***

L'entretien final avec le jury est obligatoire. Il permet au jury de s'assurer que le candidat possède :

- la compréhension et la vision globale du métier quel qu'en soit le contexte d'exercice.
- la connaissance et l'appropriation de la culture professionnelle et des représentations du métier.

Lors de l'entretien final, le jury dispose de l'ensemble du dossier du candidat, dont son Dossier de Synthèse de Pratique professionnelle (DSPP).



## Accès

EN TRAMWAY

Ligne T2, arrêt Jean Macé, rejoindre à pied rue Domer 4 min (160m)

EN MÉTRO

Ligne B, arrêt Jean Macé, rejoindre à pied rue Domer 4 min (160m)

EN VÉLO'V

15 Place Jean Macé, 69007 Lyon 7E-Arrondissement

## Contact

 04 37 28 09 10

 [jponardel@platinumformation.com](mailto:jponardel@platinumformation.com)

 [www.platinumformation.com](http://www.platinumformation.com)

 24 rue Domer, 69007 Lyon