

PROGRAMME DE FORMATION

Conseiller commercial

# CONSEILLER COMMERCIAL

Certifiante · Niveau 4 (Bac) · Alternance

DURÉE TOTALE

**408 h**

357 h en CFA + entreprise

NIVEAU DE FORMATION

**Niveau 4 (Bac)**

TYPE DE FORMATION

**Certifiante**

Alternance · contrat d'apprentissage

CERTIFICATION

**RNCP37717**

Min. du Travail, du Plein Emploi et de l'Insertion · échéance 31/07/2028

MODALITÉ

**Apprentissage**

1 j CFA (distanciel) / 4 j entreprise

DÉLAI D'ACCÈS

**Selon contrat**

14 j minimum / entretien de positionnement

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- ▶ Prospecter des entreprises et des particuliers pour développer le portefeuille client et le chiffre d'affaires.
- ▶ Vendre des produits, prestations ou solutions adaptés aux besoins des clients.
- ▶ Utiliser des outils numériques et des techniques de vente en face à face.
- ▶ Accompagner le client tout au long du processus de vente et assurer le suivi commercial.
- ▶ Maîtriser les techniques de négociation et de fidélisation client.

## PUBLIC VISÉ & PRÉREQUIS

### Public visé

- ▶ Personnes visant les métiers de conseiller commercial, attaché commercial, prospecteur ou délégué commercial.
- ▶ Préparation au Titre professionnel de niveau 4 (RNCP37717).

### Prérequis

- ▶ Niveau 3 (CAP/BEP) ou équivalent, ou expérience commerciale significative.
- ▶ Contrat d'apprentissage : 16 à 29 ans révolus (dérogations légales prévues).
- ▶ Maîtrise de la langue française (oral et écrit).

## CONDITIONS D'ADMISSION & ACCESSIBILITÉ

### Conditions d'admission

- ▶ Entretien de positionnement préalable (besoin, niveau, projet, motivation).
- ▶ Dossier d'inscription complet (CV, justificatifs).
- ▶ Signature d'un contrat d'apprentissage avec un employeur avant le début de la formation.

### Accessibilité PSH

Le CFA s'engage à rendre ses formations accessibles aux personnes en situation de handicap. Le référent handicap (M. William Gilles DOM — contact.cfa@rose-forma.fr) étudie toute demande d'aménagement (pédagogique, matériel, organisationnel). Délai de réponse : sous 5 jours ouvrables.

## BLOCS DE COMPÉTENCES (RÉFÉRENTIEL RNCP37717)

### BLOC BC01 · Prospecter un secteur de vente

Veille professionnelle et commerciale ; mise en œuvre d'un plan d'actions commerciales (PAC) et organisation de l'activité ; prospection à distance et physique ; qualification et analyse des performances.

### BLOC BC02 · Accompagner le client et lui proposer des produits et des services

Représenter l'entreprise et valoriser son image ; conduire un entretien de vente (découverte, argumentation, négociation, conclusion) ; assurer le suivi des ventes et fidéliser.

## PROGRAMME DÉTAILLÉ

| VOLUME | CONTENU   |
|--------|---|
| 49 h   | Module 1 — Fondamentaux de la relation client et du marché : métier et référentiel ; offre de l'entreprise ; communication interpersonnelle ; analyse marché/concurrence. |
| 84 h   | Module 2 (BC01) — Prospection et développement : ciblage et PAC ; prospection téléphonique, digitale, physique ; qualification.   |
| 91 h   | Module 3 (BC02) — Entretien de vente et négociation : préparation ; découverte (SONCAS) ; argumentation (CAP/CAB) ; objections ; closing.                                 |
| 70 h   | Module 4 — Suivi commercial et portefeuille : CRM ; litiges/réclamations ; fidélisation ; KPI et reporting.   |
| 63 h   | Module 5 — Environnement juridique, outils et préparation à la certification : droit commercial, RGPD, bureautique, dossier professionnel.                                |

Volume conventionné : 408 h — 357 h en CFA (51 j) + période en entreprise.

## MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

- ▶ Pédagogie active et participative ; mises en situation et jeux de rôle avec débriefing.
- ▶ Études de cas concrets ; travaux pratiques sur outils professionnels (CRM, prospection digitale).
- ▶ Coaching individuel et collectif ; préparation à la certification.

## MOYENS D'ENCADREMENT

Équipe pédagogique de formateurs experts du domaine commercial ; un référent pédagogique accompagne chaque apprenant. Salles équipées, postes informatiques avec logiciels professionnels, plateforme e-learning. Partie CFA en distanciel (1 j/semaine).

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

- ▶ Évaluation de positionnement ; évaluations formatives non notées.
- ▶ Épreuve écrite (QCM / questions ouvertes) sur les deux blocs.
- ▶ Mise en situation professionnelle reconstituée (entretien commercial complet).
- ▶ Présentation et soutenance d'un dossier professionnel (DP) devant jury.

## MODALITÉS DE CERTIFICATION

Titre professionnel délivré par le Ministère du Travail, du Plein Emploi et de l'Insertion après validation des blocs. En cas de validation partielle, les blocs sont acquis à vie et capitalisables. Certification enregistrée au RNCP sous le n° 37717 (échéance 31/07/2028).

## RYTHME

Alternance sur 12 mois, rythme 1 jour en CFA (distanciel) et 4 jours en entreprise. Enseignement en CFA : 357 h.

## DÉBOUCHÉS & MÉTIERS VISÉS

Conseiller commercial   Attaché commercial   Commercial terrain   Conseiller de vente   Chargé de clientèle

## FINANCEMENT

- ▶ OPCO (contrat d'apprentissage)
- ▶ Prise en charge employeur
- ▶ France Travail (selon situation)

Dans le cadre du contrat d'apprentissage, la formation est gratuite et rémunérée pour l'apprenti : prise en charge OPCO selon le niveau défini par France compétences pour la certification RNCP37717. Déclaration d'activité n° 11922923192 (DREETS Île-de-France) — ne vaut pas agrément de l'État.

*Indicateurs de résultats : en cours d'échantillonnage (1<sup>re</sup> promotion en cours).*