



# TITRE PROFESSIONNEL

## « CONSEILLER·ÈRE COMMERCIAL·E »

Cette formation prépare au titre professionnel « Conseiller·ère commercial·e », certification de niveau 4 enregistrée au Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP) sous le numéro 37717. Elle est délivrée sous l'autorité du Ministère du Travail, du Plein emploi et de l'Insertion, avec un enregistrement valide jusqu'au 31 juillet 2028.

### CIBLES :

- **Jeunes diplômé·e·s** souhaitant s'orienter vers les métiers de la vente et de la relation client.
- **Professionnel·le·s en reconversion** désirant évoluer vers des fonctions commerciales (prospection, négociation, fidélisation).
- **Salarié·e·s ou indépendant·e·s** souhaitant développer leurs compétences en conseil et développement commercial.

### PRÉREQUIS :

Aucun prérequis n'est exigé. Le ou la candidat·e sera évalué·e par un test de connaissances et un entretien de motivation.

**Durée de la formation :** 12 mois

**Rythme :** 1 jour en formation / 4 jours en entreprise par semaine

**Lieu :** Developmind Formation,  
2-4 Boulevard du Général de Gaulle,  
94270 Le Kremlin-Bicêtre

### MÉTIER :

Le ou la conseiller·ère commercial·e est un·e professionnel·le chargé·e de développer les ventes et d'accompagner les client·e·s dans le choix de produits ou services adaptés à leurs besoins. Il ou elle joue un rôle essentiel dans la relation entre l'entreprise et sa clientèle, en alliant écoute, conseil et persuasion. Grâce à sa connaissance des produits, du marché et des attentes des client·e·s, il ou elle aide à résoudre les problèmes, répond aux questions et propose des solutions personnalisées, contribuant ainsi à la satisfaction et à la fidélisation des client·e·s. Il ou elle fidélise les client·e·s en consolidant leur expérience et en maintenant un lien de confiance durable, contribuant ainsi à la croissance et à la réputation de l'entreprise.

Au-delà de la vente, le ou la conseiller·ère commercial·e participe activement à la stratégie commerciale de l'entreprise. Il ou elle identifie de nouvelles opportunités, prospecte de potentiels client·e·s, suit les dossiers et veille au respect des objectifs de chiffre d'affaires. Son rôle est indispensable pour assurer la croissance et la visibilité de l'entreprise, car il ou elle transforme les besoins des client·e·s en solutions concrètes tout en renforçant l'image et la crédibilité de la marque.

### MÉTIER VISÉS :

- Conseiller·ère commercial·e
- Attaché·e commercial·e
- Commercial·e
- Prospecteur·rice commercial·e
- Délégué·e commercial·e

### SECTEURS D'ACTIVITÉS :

Tous les secteurs d'activité qui nécessitent des commercial·e·s pour leur développement

## PROGRAMME DE FORMATION (BLOCS DE COMPÉTENCES) :

---

### Bloc 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

### Bloc 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 ou la client·e** en conduisant l'entretien de vente
- **Assurer** le suivi de ses ventes
- **Fidéliser** en consolidant l'expérience client

## MODALITÉ D'ÉVALUATION :

---

<b>Mise en situation professionnelle</b>	1 h 45	En amont, le responsable de session propose au candidat deux contextes d'entreprise commercialisant des produits ou des services. Le candidat en choisit un. La mise en situation comprend plusieurs séquences : prise de connaissance du contexte d'entreprise pendant 45 minutes, tenue d'un stand pendant 20 minutes, contact téléphonique du prospect pendant 5 minutes, entretien de vente en face à face pendant 20 minutes, puis traitement d'une réclamation pendant 15 minutes.
<b>Entretien technique</b>	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.
<b>Questionnement à partir de production(s)</b>	1 h 10	Le questionnement à partir de productions se déroule à l'issue de l'entretien technique. En amont de l'examen, le candidat conçoit : <ul style="list-style-type: none"><li>- un diaporama</li><li>- cinq fiches techniques de produits et ou de service.</li></ul> 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** 10 min Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel.

**Durée totale : 4 h 00**