

Conseiller de vente

RNCP12295 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 4
Code(s) NSF	312t
Code(s) ROME	D1403, D1408, D1401
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'échéance	12/05/2016

Certificateur(s)

Assemblée des chambres françaises de commerce et d'industrie (ACFCI) - Réseau Negoventis

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

Le conseiller de vente est un commercial capable de réaliser des ventes simples, la prospection de nouveaux clients, ou l'assistanat à distance d'un commercial terrain, sur la base d'instructions données par leur hiérarchie.

Ce professionnel assure les principales activités suivantes :

A - Conduite des actions de prospection

- établir un plan de prospection selon qu'il travaille à distance ou en mobilité
- réunir les moyens nécessaires (échantillons, outils bureautiques et logiciel de gestion de clientèle, catalogues, etc.)
- faire le reporting à l'attention du responsable commercial, selon le moyen de prospection en utilisant le support de suivi de l'appel sur informatique

B - Réalisation des ventes

- informer le client/prospect sur les caractéristiques des produits (en face à face ou à distance)
- mettre en place une accroche personnalisée du client/prospect
- réaliser la vente dans les conditions fixées par son responsable
- formaliser l'offre de vente

C - Administration des commandes

- déclencher la préparation de la commande, la livraison et la facturation
- traiter les réclamations des clients
- mettre à jour le fichier client

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Les titulaires de la certification sont capables de :

- En respectant un plan de prospection, intervenir sur son secteur, en fonction de la connaissance qu'il a des cibles clients potentiels ou actifs et de l'état du marché, pour organiser son contact avec les prospects
- A partir des renseignements fournis par son responsable commercial ou la fiche client, conduire un entretien à distance, en respectant un plan de questionnement préétabli et un argumentaire structuré
- Faire le reporting à l'attention du responsable commercial et marketing, en respectant les consignes de rédaction et la procédure de transmission.
- En tant qu'assistant, en s'appuyant sur un outil de CRM et en ouvrant le fichier client, obtenir des rendez vous pour préparer une vente complexe d'un commercial terrain
- En situation de vente à distance et selon le contexte de B to B ou B to C, informer et conseiller un prospect /client avec un argumentaire approprié.

- En situation de vente à domicile, utiliser les techniques de vente en utilisant les outils qu'il a construits (sales book , supports multimédia),
- Prendre en charge un client par un appel entrant en le renseignant /informant et le cas échéant, en indiquant clairement les conditions de mise à disposition des produits.
- Proposer des moyens de paiement pour influencer la clientèle en les adaptant à sa demande et en fonction de son objectif de vente.
- Faire valider par son responsable des études techniques et des devis qu'il a préparés pour formaliser une offre de vente
- Renseigner le système informatique de gestion des commandes en utilisant les informations quantitatives et qualitatives recueillies lors de la vente pour déclencher la préparation de la commande, la livraison et la facturation,t.
- S'entretenir par téléphone ou en magasin avec les clients porteurs de réclamation en clarifiant celles-ci pour trouver la meilleure solution pour les deux parties.
- Assurer le maintien opérationnel du fichier client en y intégrant au fur et à mesure les renseignements relatifs aux clients/prospects
- Au sein d'une société industrielle ou de service en B to B ou B to C présenter une vente additionnelle (contrats de maintenance ou extensions de garantie) pour optimiser le volume des ventes.
- Préparer un contrat de vente avec les services juridique et commercial de l'entreprise.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Tous les secteurs d'activités marchandes :

- Le commerce de gros et de détail,
- Les services aux entreprises,
- Les activités financières et immobilières,
- L'industrie
- Les services aux particuliers,
- Les transports
-

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Les emplois occupés peuvent être :

- Conseiller commercial
- Conseiller commercial auprès des particuliers
- Télévendeur/téléacteur/ téléprospecteur
- Technicien de vente à distance
- Vendeur à domicile
- Délégué commercial
- Assistant administration des ventes

RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

A compléter (Reprise)

Marché du travail

Indicateurs au niveau des familles professionnelles (FAP) des métiers visés, agrégés au niveau national — France Travail / DARES (open data).

Tension de recrutement (DARES 2024)	Faible (2/5) Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 1 à 5 sur 5.
Facteurs principaux	Non-attractivité salariale
Salaire médian (mensuel)	2 328 €

Familles professionnelles (FAP)	L0X60 — Secrétaires bureautiques et assimilés · tension 2/5 (Faible) L3X80 — Secrétaires de direction · tension 5/5 (Très élevée) R1X67 — Télévendeurs et téléconseillers · tension 3/5 (Modérée) R2X83 — Représentants auprès des particuliers · tension 5/5 (Très élevée) R3X80 — Maîtrise des magasins · tension 2/5 (Faible) R4X90 — Cadres commerciaux, acheteurs et cadres de la mercatique · tension 2/5 (Faible) R4X91 — Technico-commerciaux · tension 3/5 (Modérée) R4X92 — Cadres du management des magasins · tension 1/5 (Très faible)
Projets de recrutement (BMO 2026)	65 481
Jugés difficiles à recruter	33 %
Emplois saisonniers	8 %
Familles professionnelles (FAP)	L0X60 — Secrétaires bureautiques et assimilés L3X80 — Secrétaires de direction R1X67 — Télévendeurs et téléconseillers R2X83 — Représentants auprès des particuliers R3X80 — Maîtrise des magasins R4X90 — Cadres commerciaux, acheteurs et cadres de la mercatique R4X91 — Technico-commerciaux R4X92 — Cadres du management des magasins

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation initiale, Formation continue, Apprentissage, Contrat de professionnalisation, Candidature individuelle, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

COMPOSITION DU JURY — FORMATION INITIALE

Le jury qui compte un minimum de 4 personnes qualifiées, est habilité à statuer de façon souveraine :

Un président (Personnalité qualifiée du monde économique)

Un représentant des employeurs

Un représentant des salariés

Un représentant de l'organisme de formation

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE, APPRENTISSAGE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, CANDIDATURE INDIVIDUELLE, VAE

Idem

ACCESSIBLE EN OUTRE-MER

Nouvelle-Calédonie, Polynésie française

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 12/05/2016

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP1731

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

Site du Réseau Negoventis : www.negoventis.cci.fr

ACFCI : www.cci.fr

Réseau Negoventis

ACFCI

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/12295/>