

Chargé(e) de clientèle

RNCP26900 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 5
Code(s) NSF	312p
Code(s) ROME	D1402, D1403
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'échéance	27/05/2020

Certificateur(s)

Centre inter-entreprises de formation en alternance (CIEFA Rhône Alpes)

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

Quelle que soit l'entreprise dans laquelle il exerce ses fonctions (PME/ PMI/ Grandes entreprises) le Chargé de clientèle est un vendeur qui gère la relation commerciale dans sa globalité.

Il contribue au développement pérenne du chiffre d'affaire en prenant en compte la stratégie de développement de l'entreprise,

L'ouverture des marchés à l'international, l'élévation du degré d'exigence du consommateur, ses attentes d'un traitement différencié lié à son mode de vie, la sensibilité nouvelle à des valeurs sociétales, les évolutions technologiques et en particulier l'accélération du e. commerce imprègne désormais l'exercice du métier.

Le chargé de clientèle a une démarche active et conduit un certain nombre d'activités réunies sur 3 grands pôles :

1. Collecte et traitement de l'information commerciale
 - Veille sur les produits concurrents et marchés
 - Veille sur l'environnement législatif et l'évolution des normes
 - Intégration du système d'information de l'entreprise
2. Mise en œuvre de la politique commerciale
 - Traitement de l'offre commerciale au regard
 - Mise en œuvre des plans d'action commerciale
 - Analyse de l'activité commerciale et mise en œuvre d'actions correctives
3. Vente
 - Création de clientèle
 - Elaboration du budget de prospection
 - Développement d'un portefeuille clients
 - Négociation
 - Vente

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Le titulaire de la certification est capable de :

1. Traitement de l'information
 - Organiser ou consulter une veille sur les marchés pour faire des propositions d'actions
 - Organiser ou consulter une veille sur l'environnement législatif et normatif pour apporter un conseil juste et actualisé
 - Utiliser les outils bureautiques de traitement de textes, tableur, internet pour une formalisation professionnelle des

documents...

2. Mise en œuvre de la politique commerciale

- Actualiser en permanence ses connaissances sur les « produits » et la concurrence, pour répondre aux attentes des clients
- Evaluer ses objectifs et organiser son activité pour les atteindre
- Planifier les actions commerciales en prenant en compte les contraintes et en respectant les délais...

3. Vente

- Concevoir et/ ou utiliser des outils de constitution et de mise à jour de fichiers
- Concevoir et / ou utiliser les outils de mise en œuvre d'un plan d'action commerciale permettant l'atteinte des objectifs commerciaux
- Conduire un entretien de vente...

Blocs de compétences

RNCP26900BC01 — Collecte et traitement de l'information commerciale

LISTE DE COMPÉTENCES

Compétences évaluées :

- Organiser ou consulter une veille sur les marchés pour faire des propositions d'action
- Organiser ou consulter une veille sur l'environnement législatif et normatif
- Rechercher et actualiser des informations sur l'environnement économique, juridique, social et culturel de l'activité de l'entreprise
- Utiliser les outils bureautiques de traitement de textes, tableurs, internet pour une formalisation professionnelle des documents
- Recueillir et vérifier les informations nécessaires à la mise en œuvre des plans d'action
- Organiser la mise à disposition des informations pour contribuer à la performance de l'entreprise
- Utiliser les logiciels en vigueur dans l'entreprise

Modalités d'évaluation :

- Dossier écrit travaillé en groupe (méthodologie d'organisation, outils de recherche et de mise à jour des informations)
- Présentation orale des résultats
- Compétences évaluées sur grille et codées de 0 (non évaluable) à 4 (expert)

RNCP26900BC02 — Mise en œuvre de la politique commerciale

LISTE DE COMPÉTENCES

Compétences évaluées :

- Actualiser en permanence les connaissances sur les produits et la concurrence pour répondre aux attentes des clients
- Contribuer à la définition des objectifs
- Evaluer les objectifs et organiser l'activité pour les atteindre
- Planifier les actions commerciales en prenant en compte les contraintes et en respectant les délais
- Prévoir et faire valider le budget des campagnes commerciales
- Anticiper et organiser le travail pour respecter les délais
- Travailler de manière autonome et responsable en lien avec les attentes de l'entreprise et à la définition de fonction
- Utiliser une méthode, des outils et techniques de conduite de projet
- Suivre et analyser les résultats en fonction des prévisions
- Choisir et analyser les résultats au regard des prévisions
- Choisir et utiliser des indicateurs pertinents
- Reporter les activités et les résultats à son N+1 selon les modalités établies
- Préconiser des améliorations et des suggestions d'activités nouvelles

Modalités d'évaluation :

- Cas d'entreprise en groupe ou individuellement
- Réalisation d'un document écrit
- Présentation orale des résultats : méthode d'actualisation des connaissances « produit », organisation du plan d'action, respect des délais, gestion du budget, indicateurs d'analyse, réalisme des objectifs, reporting régulier

- Compétences évaluées sur grille et codées de 0 (non évaluable) à 4 (expert) : méthode d'actualisation des connaissances « produit », organisation du plan d'action, respect des délais, gestion du budget, indicateurs d'analyse, réalisme des objectifs, reporting régulier
- Evaluation par le tuteur en entreprise suivant la grille de compétences : méthode d'actualisation des connaissances « produit », organisation du plan d'action, respect des délais, gestion du budget, indicateurs d'analyse, réalisme des objectifs, reporting régulier

RNCP26900BC03 — Assurer le conseil, la promotion et la vente de produits et de services comme chargé de clientèle

LISTE DE COMPÉTENCES

Compétences évaluées :

- Concevoir et/ou utiliser des outils de constitution et de mise à jour de fichiers clients
- Concevoir et/ou utiliser les outils de mise en œuvre d'un plan d'action commerciale en lien avec les objectifs commerciaux
- Recevoir des clients (face à face, téléphone) et conduire un entretien de vente
- Elaborer un budget en prenant en compte les contraintes de l'entreprise
- Analyser des résultats de son activité selon les critères préalablement établis
- Organiser une prospection clientèle en utilisant les outils des nouvelles technologies (réseaux sociaux, site internet, twitter...)
- Organiser une veille stratégique sur les produits et services. Analyser la politique commerciale des concurrents.
- Recueillir les éléments permettant d'évaluer un risque client (satisfaction, réclamation...)
- Conduire une négociation y compris dans des situations complexes
- Analyser et comprendre les besoins des clients en vue d'apporter des réponses adaptées aux attentes
- Questionner et reformuler le besoin d'un client vis-à-vis d'un produit ou d'un service
- Organiser des actions de fidélisation en direction des clients
- Adapter sa communication orale et écrite dans le cadre d'une situation de vente et/ou de négociation en respectant le vocabulaire professionnel. Adapter son vocabulaire en fonction de la catégorie socio-professionnelle de son interlocuteur en situation de vente et/ou de négociation.
- Prendre des initiatives et faire des propositions pour améliorer sa force de vente.
- S'intégrer dans une équipe de travail en respectant les différentes caractéristiques de ses membres.

Modalités d'évaluation :

- Cas d'entreprise en groupe ou individuellement
- Mise en situation et jeu de rôle
- Analyse et debriefing
- Réalisation d'un document écrit
- Présentation orale des résultats
- Compétences évaluées sur grille et codées de 0 (non évaluable) à 4 (expert)
- Evaluation par le tuteur en entreprise suivant la grille de compétences

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Le Chargé de clientèle exerce dans toutes les entreprises de biens ou de services en direction d'entreprises ou de particuliers quels que soient leur taille et leur secteur d'activité.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Les emplois occupés peuvent être :

- Chargé de clientèle
- Chargé de compte
- Négociateur
- Commercial
- Chef de secteur

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)	Modérée (3/5) Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 2 à 5 sur 5.
Facteurs principaux	Manque de main-d'œuvre disponible
Salaire médian (mensuel)	2 994 €
Familles professionnelles (FAP)	R2X80 — Attachés commerciaux · tension 4/5 (Élevée) R2X83 — Représentants auprès des particuliers · tension 5/5 (Très élevée) R4X90 — Cadres commerciaux, acheteurs et cadres de la mercatique · tension 2/5 (Faible) R4X91 — Technico-commerciaux · tension 3/5 (Modérée)
Projets de recrutement (BMO 2026)	39 591
Jugés difficiles à recruter	40 %
Emplois saisonniers	2 %
Familles professionnelles (FAP)	R2X80 — Attachés commerciaux R2X83 — Représentants auprès des particuliers R4X90 — Cadres commerciaux, acheteurs et cadres de la mercatique R4X91 — Technico-commerciaux

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

50% de représentants professionnels

50% de représentants de l'organisme de formation

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

Idem

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement	27/05/2020
--	------------

Liens avec d'autres certifications

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP32204

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/26900/>