

CQP Vendeur conseil à distance en commerces de gros

RNCP32391 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Sans niveau – le positionnement dans le cadre de national des certifications professionnelles est non déterminé
Code(s) NSF	312
Formacode(s)	34575, 34501
Code(s) ROME	D1401, D1408
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Convention collective	3044 — Commerces de gros
Date d'échéance	04/01/2024

Certificateur(s)

CPNEFP de la convention collective des commerces de gros

CONFEDERATION DES GROSSISTES DE FRANCE (CGF) · SIRET : 78466915200026

Partenaires habilités

18 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 9 à former et organiser l'évaluation, 2 à former et 7 à organiser l'évaluation.

Organisme	SIRET	Habilitation
2ND ACADEMY	89201969600012	Former et organiser l'évaluation
A2CF SERVICES	80892253800034	Organiser l'évaluation
CABINET ESPERANTO CONSEILS	85102992600033	Former et organiser l'évaluation
CATHERINE BESSE	44222345900037	Organiser l'évaluation
COGNITING	82948272800021	Organiser l'évaluation
COMPETENCES COMMERCE ET INTERNATIONAL	42072056700189	Former et organiser l'évaluation
CRENO SERVICES ET PRESTATIONS	80480955600017	Former et organiser l'évaluation
ESPRIT FORMATION	82799155500026	Organiser l'évaluation
FORCE FORMAT COMPET EFFIC SAVOIR FAIRE	33986696400044	Former
FORMES D'ESPRITS	48971703300026	Former et organiser l'évaluation

Liste complète des 18 partenaires habilités : <https://data.aktaconseil.fr/certifications/rncp32391-cqp-vendeur-conseil-a-distance-en-commerces-de-gros/partenaires>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

Les télévendeurs en commerces de gros assurent et développent une relation commerciale à distance,

principalement par téléphone. Ils réalisent des activités de vente, de conseil et éventuellement de prospection téléphonique, gèrent les relations clients (suivi des réclamations, relance, ...) et suivent le dossier client en vue de fidéliser leur clientèle.

Ils peuvent intervenir dans un centre d'appels ou en équipe plus restreinte, en collaboration avec une équipe de vendeurs itinérants (binômes vente / télévente) et les intervenants de la chaîne logistique et doivent suivre l'évolution de la politique commerciale de l'entreprise (nouveaux produits, nouvelles offres promotionnelles, ...).

Leur spécificité est de s'adresser dans leur grande majorité à des clients professionnels, qui se caractérisent par un niveau d'exigence élevé en matière de connaissance des produits.

Liste des activités visées par le CQP :

Prospection téléphonique

Vente, conseil et prise de commande à distance

Mise à jour du fichier de clients et de prospects

Organisation

Développement de la relation commerciale

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Les capacités attestées :

Les titulaires sont capables de :

Réaliser une prise de commande par téléphone

Découvrir les besoins, argumenter et convaincre pour vendre

Apporter un conseil technique sur les produits et les services spécifiques à l'activité de l'entreprise

Utiliser les outils de gestion de la relation clients dans une activité de télévente

Organiser son activité de télévendeur

Traiter les réclamations dans le respect de la relation commerciale

Blocs de compétences

RNCP32391BC01 — Organisation d'une activité de vente à distance en direction de professionnels

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif

- Aménager efficacement son poste de travail en veillant à l'accessibilité des informations
- Optimiser l'organisation de son travail en alternant des activités de contact client et les activités associées dans le respect des priorités définies dans l'entreprise

Modalités d'évaluation

- Dossier professionnel
- Entretien d'évaluation en entreprise (30 mn)
- Entretien d'évaluation externe (30 – 45 mn sur l'ensemble des blocs de compétences)

Modalités de certification

Validation par le jury paritaire et remise d'un certificat « Organisation d'une activité de vente à distance en direction de professionnels »

RNCP32391BC02 — Préparation et traçabilité des contacts clients ou prospects dans le cadre d'une activité de vente à distance en direction de professionnels

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif

- Analyser les informations disponibles sur les clients ou les prospects dans le cadre d'appels entrants ou sortants
- Sélectionner les arguments et modes de communication les plus pertinents pour une prise de contact efficace avec les clients ou les prospects
- Assurer la traçabilité des contacts avec les clients ou les prospects en exploitant les outils mis à disposition au sein de l'entreprise
- Programmer les actions à conduire à l'issue des contacts avec les clients ou les prospects

Modalités d'évaluation

- Dossier professionnel
- Mise en situation professionnelle individuelle en entreprise : Entretiens de vente à distance (au moins trois entretiens sur une heure de temps client)

- Entretien d'évaluation externe (30 – 45 mn sur l'ensemble des blocs de compétences)

Modalités de certification

Validation par le jury paritaire et remise d'un certificat « Préparation et traçabilité des contacts clients ou prospects dans le cadre d'une activité de vente à distance en direction de professionnels »

RNCP32391BC03 — Vente aux professionnels

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif

- Etablir un contact et un climat de confiance avec un client et avec un prospect
- Conduire une démarche de découverte des besoins d'un client ou d'un prospect
- Argumenter de façon pertinente l'ensemble des composantes de l'offre commerciale et répondre avec efficacité aux objections
- Conclure l'entretien en valorisant la décision prise ou l'acte d'achat réalisé par le client

Modalités d'évaluation

- Dossier professionnel
- Mise en situation professionnelle individuelle en entreprise : Entretiens de vente à distance (au moins trois entretiens sur une heure de temps client)
- Entretien d'évaluation externe (30 – 45 mn sur l'ensemble des blocs de compétences)

Modalités de certification

Validation par le jury paritaire et remise d'un certificat « Vente aux professionnels »

RNCP32391BC04 — Conseil technique dans le cadre d'une activité de vente aux professionnels

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif

- Conseiller le client ou le prospect en prenant appui sur une argumentation technique pertinente
- Valoriser l'offre de services de l'entreprise, notamment les services offerts par les outils en ligne

Modalités d'évaluation

- Dossier professionnel
- Mise en situation professionnelle individuelle en entreprise : Entretiens de vente à distance (au moins trois entretiens sur une heure de temps client)
- Entretien d'évaluation externe (30 – 45 mn sur l'ensemble des blocs de compétences)

Modalités de certification

Validation par le jury paritaire et remise d'un certificat « Conseil technique dans le cadre d'une activité de vente aux professionnels »

RNCP32391BC05 — Relation clients après-vente dans le cadre d'une activité de vente aux professionnels

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif

- Traiter les sollicitations des clients dans le souci de préserver la qualité de la relation commerciale
- Analyser les réclamations clients
- Formuler des propositions adaptées de traitement des réclamations
- Mettre en valeur auprès des clients les solutions proposées pour traiter les réclamations dans une logique de fidélisation

Modalités d'évaluation

- Dossier professionnel
- Entretien d'évaluation en entreprise (30 mn)
- Entretien d'évaluation externe (30 – 45 mn sur l'ensemble des blocs de compétences)

Modalités de certification

Validation par le jury paritaire et remise d'un certificat « Relation clients après-vente dans le cadre d'une activité de vente aux professionnels »

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Les commerces de gros ou commerces interentreprises consistent à acheter et/ou vendre des biens à d'autres entreprises, à des détaillants, des industriels, des prestataires de services ou d'autres grossistes/négociants. Les commerces de gros rassemblent 17 secteurs d'activités, représentant autant de types de produits et de circuits de distribution, regroupés dans trois « familles » : produits alimentaires, produits non alimentaires et produits liés aux échanges interindustriels.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Télévendeur, Téléprospecteur, Vendeur téléphone, Vendeur à distance, Technico-commercial sédentaire, Assistant commercial téléphonique, Commercial sédentaire

RÈGLEMENTATIONS 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)	2 281 €
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) R3X80 — Maîtrise des magasins · tension 2/5 (Faible) R4X90 — Cadres commerciaux, acheteurs et cadres de la mercatique · tension 2/5 (Faible) R4X92 — Cadres du management des magasins · tension 1/5 (Très faible)
Projets de recrutement (BMO 2026)	54 083
Jugés difficiles à recruter	29 %
Emplois saisonniers	10 %
Familles professionnelles (FAP)	L0X60 — Secrétaires bureautiques et assimilés L3X80 — Secrétaires de direction R1X67 — Télévendeurs et téléconseillers R3X80 — Maîtrise des magasins R4X90 — Cadres commerciaux, acheteurs et cadres de la mercatique R4X92 — Cadres du management des magasins

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation continue, Contrat de professionnalisation, Candidature individuelle, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

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

CPNEFP des commerces de gros réunie en plénière

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 04/01/2024

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS
RNCP16456

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF
cgi@cgi-cf.com / <http://www.observatoire-oci.org/>
<http://www.cgi-cf.com/>

Fiche officielle (France Compétences)
<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/32391/>

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	1
Montant total engagé	1 890 €
Coût moyen par dossier	1 890 €
Période	02/2020
France compétences	100 %

Formations engagées via le CPF — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.