

Attaché commercial

RNCP37092 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 5
Code(s) NSF	312p
Formacode(s)	34581, 34560, 34507
Code(s) ROME	D1407, D1402
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	23/11/2022
Date d'échéance	23/11/2025

Certificateur(s)

INST DE FORMATION COMMERCIALE PERMANENTE · SIRET : 77573724000322

Partenaires habilités

19 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 19 à former et organiser l'évaluation.

Organisme	SIRET	Habilitation
ASCENCIA BUSINESS SCHOOL	50123141900042	Former et organiser l'évaluation
ASCENCIA EVRY	49478955500013	Former et organiser l'évaluation
ASCENCIA SAINT QUENTIN EN YVELINES	50096054700015	Former et organiser l'évaluation
CREATIVE	81031690100042	Former et organiser l'évaluation
FORE ALTERNANCE	44062052400114	Former et organiser l'évaluation
INST DE FORMATION COMMERCIALE PERMANENTE	77573724000058	Former et organiser l'évaluation
INST DE FORMATION COMMERCIALE PERMANENTE	77573724000090	Former et organiser l'évaluation
INST DE FORMATION COMMERCIALE PERMANENTE	77573724000140	Former et organiser l'évaluation
INST DE FORMATION COMMERCIALE PERMANENTE	77573724000165	Former et organiser l'évaluation
INST DE FORMATION COMMERCIALE PERMANENTE	77573724000280	Former et organiser l'évaluation

Liste complète des 19 partenaires habilités : <https://data.aktaconseil.fr/certifications/rncp37092-attache-commercial/partenaires>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

L'attaché commercial joue un rôle d'ambassadeur de l'enseigne et occupe un poste pivot pour la pérennité financière des entreprises. De l'analyse du marché et des besoins, à l'évaluation de la performance de la stratégie, en passant par la dimension terrain (phases de consultation, négociation, contractualisation et relation/satisfaction client), les objectifs de la certification visent une insertion rapide et pérenne sur le marché du travail.

ACTIVITÉS VISÉES

Définition et mise en œuvre de la stratégie de conquête commerciale

Négociation et vente de produits et/ou services

Suivi de la relation client et de l'activité commerciale

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Analyser l'offre et la demande présentes sur des marchés de biens et services réels et fictifs ainsi que les forces et faiblesses de l'entreprise grâce à une veille

régulière de la concurrence, des comportements d'achats et avis clients dans l'optique de bâtir/réajuster sa stratégie de vente

Définir une stratégie de vente omnicanale dans un périmètre donné en planifiant, organisant, hiérarchisant un plan d'actions commerciales dans un environnement digitalisé dans le respect de la politique commerciale et de l'éthique de l'entreprise pour atteindre les objectifs de vente fixés

Identifier une cible de prospects/clients dans un environnement physique et numérique afin d'établir une segmentation du fichier et l'organisation des actions commerciales

Etablir un contact avec les prospects par différents moyens physiques et distanciels dans le but de recueillir, vérifier et d'organiser des données le concernant

Mettre à jour les données clients dans un outil dédié CRM

dans le respect des règles RGPD pour contribuer à l'amélioration de la connaissance des clients et de la qualité des bases de données commerciales en vue d'actions futures

Organiser son activité dans un objectif de rentabilité en définissant des priorités, analysant les actions passées et utilisant les outils de gestion du temps / planification numériques.

Mener des opérations commerciales et marketing omnicanales auprès d'une cible définie en tenant compte du degré de qualification et de maturité afin d'atteindre les objectifs commerciaux

Se fixer des objectifs de négociation critériés au cas par cas en s'appuyant sur l'analyse des besoins qualifiés afin de maximiser l'atteinte de ces derniers

Construire un argumentaire de vente de produits et services en lien avec les besoins et attentes d'une cible définie en identifiant les caractéristiques, avantages et en prouvant la différenciation afin

personnaliser le discours commercial en fonction de chaque typologie de prospect, de leur délivrer plus de valeur, de s'adapter à leurs préférences, et donc d'optimiser la transformation des contacts en clients

Dans un contexte B to B ou B to C, mener un entretien de négociation structuré avec un prospect / client dans une relation gagnant/gagnant à l'aide de l'argumentaire et des outils d'aide à la vente en vue de concrétiser la vente et d'instaurer un partenariat durable

Participer à la recherche de solutions techniques en collaboration avec le service production/technique afin de concevoir une prestation complexe et personnalisée adaptée aux besoins détectés

Rédiger des propositions commerciales dématérialisées présentant une offre conforme à la demande du client en s'inscrivant dans le respect de la politique commerciale et des conditions générales de vente, afin d'informer le client des informations essentielles liées au produit ou la prestation

En cas de process de vente long, accompagner le client pendant tout le processus de vente jusqu'à la réalisation du projet / en l'informant sur le statut de l'avancement du dossier.

Dans le cadre de vente en BtoB, mettre en place des actions Sell-out et accompagner les distributeurs/revendeurs pour accélérer leurs ventes au client final

Assurer le suivi de la relation avec les clients post-vente en s'assurant de la bonne réalisation et de la conformité de la prestation afin de fidéliser le client

Analyser des enquêtes de satisfaction à l'aide d'outils bureautiques en vue de proposer des actions correctives pour la fidélisation des clients

Gérer les réclamations, insatisfactions et les litiges, individuellement ou en lien avec l'équipe après vente, afin de garantir la qualité de la relation client et le processus d'amélioration continue de la démarche qualité

Détecter de nouveaux besoins ou attentes d'un client susceptibles de déboucher sur des nouvelles propositions commerciales afin de maximiser le potentiel client

Mener des actions de fidélisation de son portefeuille clients par des actions commerciales ciblées dans le respect de la stratégie commerciale et de l'éthique de l'entreprise afin de pérenniser la relation commerciale

Calculer et analyser les différents indicateurs de performance (avancement de leads-contacts, coûts, charges, marges, seuils, ratios...) à l'aide d'outils bureautiques / CRM dans l'optique d'évaluer les actions menées sur une période donnée

Dans une démarche de contrôle des objectifs et d'amélioration continue, réaliser des reportings à la hiérarchie et des tableaux de suivi d'activité/stocks de produits et services afin de mettre en place des mesures correctives

Communiquer avec l'ensemble de l'équipe par divers moyens dans le respect des règles d'inclusion en vue d'optimiser les flux d'information et de se conformer à la politique RSE de l'entreprise

Blocs de compétences

RNCP37092BC01 — Définir et mettre en œuvre de la stratégie de conquête commerciale

LISTE DE COMPÉTENCES

Analyser l'offre et la demande présentes sur des marchés de biens et services réels et fictifs ainsi que les forces et faiblesses de l'entreprise grâce à une veille régulière de la concurrence, des comportements d'achats et avis clients

Définir une stratégie de vente omnicanale dans un périmètre donné en planifiant, organisant, hiérarchisant un plan d'actions commerciales dans un environnement digitalisé

Identifier une cible de prospects/clients dans un environnement physique et numérique

Etablir un contact avec les prospects par différents moyens physiques et distanciels

Mettre à jour les données clients dans un outil dédié dans le respect des règles RGPD pour contribuer à l'amélioration de la connaissance des clients et de la qualité des bases de données commerciales

Organiser son activité dans un objectif de rentabilité en définissant des priorités, analysant les actions passées et utilisant les outils de gestion du temps / planification numériques.

Mener des opérations commerciales et marketing omnicanales auprès d'une cible définie en tenant compte du degré de qualification et de maturité

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation professionnelle

RNCP37092BC02 — Négocier et vendre des produits et/ou services

LISTE DE COMPÉTENCES

Se fixer des objectifs de négociation critériés au cas par cas en s'appuyant sur l'analyse des besoins qualifiés

Construire un argumentaire de vente de produits et services en lien avec les besoins et attentes d'une cible définie en identifiant les caractéristiques, avantages et en prouvant la différenciation

Dans un contexte B to B ou B to C, mener un entretien de négociation structuré avec un prospect / client dans une relation gagnant/gagnant à l'aide de l'argumentaire et des outils d'aide à la vente

Participer à la recherche de solutions techniques en collaboration avec le service production/technique

Rédiger des propositions commerciales dématérialisées présentant une offre conforme à la demande du client en s'inscrivant dans le respect de la politique commerciale et des conditions générales de vente

En cas de process de vente long, accompagner le client pendant tout le processus de vente

Dans le cadre de vente en BtoB, mettre en place des actions Sell-out et accompagner les distributeurs/revendeurs pour accélérer leurs ventes au client final

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mises en situations professionnelles

RNCP37092BC03 — Assurer le suivi de la relation client et de l'activité commerciale

LISTE DE COMPÉTENCES

Assurer le suivi de la relation avec les clients post-vente en s'assurant de la bonne réalisation et de la conformité de la prestation

Analyser des enquêtes de satisfaction à l'aide d'outils bureautiques

Gérer les réclamations, insatisfactions et les litiges, individuellement ou en lien avec l'équipe après vente

Détecter de nouveaux besoins ou attentes d'un client susceptibles de déboucher sur des nouvelles propositions commerciales

Mener des actions de fidélisation de son portefeuille clients par des actions commerciales ciblées dans le respect de la stratégie commerciale et de l'éthique de l'entreprise

Calculer et analyser les différents indicateurs de performance (avancement de leads-contacts, coûts, charges, marges, seuils, ratios...) à l'aide d'outils bureautiques / CRM

Dans une démarche de contrôle des objectifs et d'amélioration continue, réaliser des reportings à la hiérarchie et des tableaux de suivi d'activité/stocks de produits et services

Communiquer avec l'ensemble de l'équipe par divers moyens dans le respect des règles d'inclusion

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

L'attaché commercial s'exerce dans tous les secteurs d'activités au sein d'entreprise de toutes tailles, dans un contexte BtoB (vente aux entreprises) et BtoC (vente aux particuliers).
Il peut s'agir d'entreprise proposant des produits et/ou des services.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

- Conseiller commercial
- Chargé d'affaires
- Agent commercial
- Technico-commercial
- Conseiller de vente
- Développeur commercial
- Chargé de clientèle
- Attaché de clientèle et chargé du développement commercial

RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

Même si le métier en lui-même n'est pas réglementé, l'attaché commercial doit être à même d'appréhender la réglementation applicable aux produits commercialisés par la structure dans laquelle il travaille.

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 4 sur 5.
Facteurs principaux	Manque de main-d'œuvre disponible
Salaire médian (mensuel)	3 080 €
Familles professionnelles (FAP)	R2X80 — Attachés commerciaux · tension 4/5 (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)	37 453
Jugés difficiles à recruter	39 %
Emplois saisonniers	2 %
Familles professionnelles (FAP)	R2X80 — Attachés commerciaux R4X90 — Cadres commerciaux, acheteurs et cadres de la mercatique R4X91 — Technico-commerciaux

Voies d'accès

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

- Bac ou diplôme / certification professionnelle de niveau 4 (validé)
- Expérience professionnelle souhaitée sur des fonctions commerciales
- Utilisation courante d'un ordinateur, d'Internet, d'outils bureautiques
- Capacités rédactionnelles
- Aisance relationnelle

COMPOSITION DU JURY — FORMATION INITIALE, FORMATION CONTINUE, APPRENTISSAGE, CONTRAT DE

Le jury est composé de deux membres dont un professionnel exerçant la fonction ou expert dans les emplois visés

Financement en alternance (NPEC)

Niveau de prise en charge d'un contrat d'apprentissage par les OPCO, fixé par France compétences par branche professionnelle (CPNE).

Prise en charge usuelle	8 502 €
Selon la branche	6 000 € – 8 739 €
Prise en charge	Branches concernées
8 502 €	Valeur par défaut · 199 branches
8 739 €	CPNE Entreprises des activités du déchet et de la propreté urbaine, CPNE Travail Temporaire, CPNE autoroutes, CPNEF de l'Exploitation cinématographique et de la Distribution de films, CPNEFP de l'habillement, mercerie, chaussure et jouet
8 730 €	CPNEFP des commerces et services de l'audiovisuel, de l'électronique et de l'équipement ménager, CPNEFP du Négoce de l'ameublement
8 400 €	CPNEFP du négoce des matériaux de construction
8 362 €	CPNEFP de la branche des entreprises du bureau et du numérique (commerces et services)
8 260 €	CPNE de la branche de la Distribution Directe
6 500 €	CPNE des industries de santé (CPNEIS)
6 461 €	CPNEFP de la blanchisserie, laverie, location de linge, nettoyage à sec, pressing et teinturerie
6 000 €	CPNEFP de la métallurgie

Base légale

Date de décision	23/11/2022
Durée de l'enregistrement	3 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	23/11/2025

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2020	23	0	90 %	61 %
2019	29	0	96 %	75 %

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP12374, RNCP34559, RNCP28116

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP41485

Pour plus d'informations

[LIEN VERS LE DESCRIPTIF](#)

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/37092/>

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	28
Parcours menés à terme	15
Taux d'achèvement	54 %
Période	05/2023 – 07/2026

Entrées et sorties — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	32
Montant total engagé	76 443 €
Coût moyen par dossier	2 389 €
Durée moyenne	1131 h
Période	05/2023 – 11/2025
France compétences	73 %
France Travail	24 %
Régions	2 %
Reste à charge titulaire	1 %

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