

Conseiller commercial

RNCP37717 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 4
Sigle	TP — Titre professionnel
Code(s) NSF	312, 312t
Formacode(s)	34581, 34582, 34593
Code(s) ROME	D1404, D1403, D1407, D1402, C1102
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit
Date d'échéance	31/07/2028

Certificateur(s)

MINISTERE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L' INSERTION · SIRET : 11000007200014

Partenaires habilités

423 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 411 à former et organiser l'évaluation et 12 à former.

Organisme	SIRET	Habilitation
2S FORMATION	93902293500026	Former et organiser l'évaluation
AADPSFP	78035020300029	Former et organiser l'évaluation
AADPSFP	78035020300052	Former et organiser l'évaluation
AADPSFP	78035020300078	Former et organiser l'évaluation
AADPSFP	78035020300086	Former et organiser l'évaluation
AADPSFP	78035020300094	Former et organiser l'évaluation
ABSUP	88916528800024	Former et organiser l'évaluation
ABT FORMATION	94888153700013	Former et organiser l'évaluation
ACADEMEE	90468475000022	Former et organiser l'évaluation
ACCECE ALTERNANCE	84325021800016	Former et organiser l'évaluation

Liste complète des 423 partenaires habilités : <https://data.aktaconseil.fr/certifications/rncp37717-conseiller-commercial/partenaires>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Le conseiller commercial vend des produits, des prestations de services ou des solutions d'une entreprise. Il prospecte des entreprises et des particuliers, selon le plan défini, via des outils de communication numériques ou en face à face afin de développer son portefeuille client et le chiffre d'affaires de l'entreprise.

ACTIVITÉS VISÉES

Le conseiller commercial organise son activité de prospection à partir du plan d'actions commerciales (PAC) de l'entreprise. Il valorise les prestations, services et solutions de l'entreprise et apporte un conseil adapté aux besoins

du prospect/client. Le conseiller commercial exerce ses activités dans le respect de la politique commerciale de l'entreprise et de ses procédures et en accord avec sa hiérarchie. Il intègre les principes de l'éco-responsabilité et de la sobriété numérique dans son organisation.

Pour suivre les évolutions du marché, du positionnement de la concurrence, des comportements d'achat des clients, des avis clients et de la réglementation, le conseiller commercial met en place un système de veille. Le conseiller commercial actualise régulièrement ses connaissances sur les produits et services de l'entreprise. Il analyse régulièrement l'ensemble de ces informations afin d'adapter sa stratégie de vente aux demandes des clients.

Le conseiller commercial valorise l'image de l'entreprise par une présentation positive de ses produits, services et solutions sur tous les canaux de communication. Il adapte la démarche de prospection à la cible, contacte le prospect/client par le canal le plus approprié en fonction du contexte et du profil du prospect/client et suscite son intérêt pour le produit, le service ou la solution. Il tient compte d'éventuelles situations de handicap chez le client ou dans son entourage. Dans le respect des consignes de l'entreprise, le conseiller commercial assure une présence sur les réseaux sociaux. Il conçoit et publie du contenu commercial, contribue à l'animation des communautés et met en œuvre les techniques du social selling.

Afin de fidéliser son portefeuille client, le conseiller commercial analyse et anticipe les besoins du client afin de proposer des offres commerciales personnalisées. Il tient compte des spécificités du client et de son historique d'achat et maintient le contact avec lui par le canal approprié.

Le conseiller commercial analyse et évalue son activité commerciale et ses résultats sur une période de référence. Il identifie les sources d'éventuels écarts entre les objectifs définis par la hiérarchie et ses résultats, rédige une note de synthèse destinée à son manager et propose si nécessaire des actions correctives afin d'atteindre les objectifs.

Le conseiller commercial crée et utilise un profil professionnel sur les réseaux sociaux suivant les consignes et en accord avec les valeurs de l'entreprise. Il adapte sa communication commerciale en fonction de la stratégie de l'entreprise concernant le social selling.

Le conseiller commercial prépare l'entretien de vente dans le respect des conditions générales de vente et tient compte des caractéristiques du prospect/client. Au travers de l'échange avec lui, il identifie son niveau d'information, analyse ses besoins et ses attentes, en prenant en compte d'éventuelles situations de handicap chez le client ou dans son entourage. Il adopte une posture d'expert-conseil, apporte une argumentation personnalisée, traite les objections, reformule, négocie, et conclut la vente.

Il traite les litiges et assure un rôle d'interface, effectue les relances, si nécessaire transmet le dossier aux services compétents afin de contribuer au respect des engagements réciproques. Il met en œuvre tous les moyens pour proposer une solution satisfaisante pour les parties. Il organise son activité dans le cadre fixé par l'entreprise et dans le respect des limites de sa responsabilité. Son niveau d'autonomie varie selon l'entreprise. Tout en restant dans le cadre fixé par l'entreprise, le conseiller commercial dispose d'une autonomie d'organisation pour optimiser ses déplacements.

Dans l'entreprise, le conseiller commercial est en relation avec son manager pour la définition de ses objectifs, des actions commerciales et des comptes rendus. Il participe régulièrement aux réunions d'équipe. Dans les grandes entreprises, il est également en relation avec le service marketing pour partager les informations client. Il est en relation commerciale avec les prospects/clients, décideurs d'entreprises ou particuliers.

L'activité nécessite un travail prolongé sur écran en position assise ; elle comporte également des déplacements, avec des temps de conduite d'un véhicule léger dans le secteur géographique de prospection, ou des temps passés dans des transports en commun. Les horaires peuvent être atypiques. Le conseiller commercial peut passer des nuitées hors domicile.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

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

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 client en conduisant l'entretien de vente
- Assurer le suivi de ses ventes
- Fidéliser en consolidant l'expérience client

Blocs de compétences

RNCP37717BC01 — Prospecter un secteur de vente

LISTE DE COMPÉTENCES

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

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation professionnelle : 01 h 10 min

En amont de la mise en situation, le responsable de session propose au candidat deux contextes d'entreprise qui commercialisent des produits ou des services.

Le candidat choisit un contexte. La mise en situation comporte trois parties :

1. Pendant 45 minutes, le candidat prend connaissance du contexte d'entreprise en dehors de la présence du jury.
2. Pendant 20 minutes, le candidat tient un stand dans le cadre d'une manifestation commerciale reconstituée. L'un des membres du jury assure le rôle d'un prospect. Le candidat lui présente les produits ou les services de l'entreprise. Pendant cette phase de découverte des besoins du prospect, le candidat réunit les informations nécessaires pour un entretien de vente. Il renseigne la fiche client.
3. Pendant 5 minutes, le candidat contacte le prospect par téléphone et prend rendez-vous avec lui.

Entretien technique : 00 h 50 min

L'entretien technique se déroule à l'issue de la mise en situation.

Pendant 5 minutes le jury questionne le candidat sur sa prestation lors de la mise en situation professionnelle.

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.

Questionnement à partir de production(s) : 01 h 00 min

Le questionnement à partir de productions se déroule à l'issue de l'entretien technique.

En amont de l'examen, le candidat conçoit :

- un diaporama
- cinq fiches techniques de produits et ou de service.

Pendant 25 minutes, le candidat présente le diaporama. Pendant 25 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.

Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 03 h 00 min

RNCP37717BC02 — Accompagner le client et lui proposer des produits et des services

LISTE DE COMPÉTENCES

Représenter l'entreprise et contribuer à la valorisation de son image

Conseiller le client en conduisant l'entretien de vente

Assurer le suivi de ses ventes

Fidéliser en consolidant l'expérience client

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation professionnelle : 01 h 40 min

En amont de la mise en situation, le responsable de session propose au candidat deux contextes d'entreprise qui commercialisent des produits ou des services.

Le candidat choisit un contexte.

La mise en situation comporte quatre parties :

1. Pendant 45 minutes, le candidat prend connaissance du contexte d'entreprise en dehors de la présence du jury. Une surveillance est requise.

2. Pendant 20 minutes, le candidat tient un stand dans le cadre d'une manifestation commerciale reconstituée. L'un des membres du jury assure le rôle d'un prospect. Le candidat lui présente les produits ou les services de l'entreprise. Pendant cette phase de découverte des besoins du prospect, le candidat réunit les informations nécessaires pour un entretien de vente. Il renseigne la fiche client.

3. Pendant 20 minutes, le candidat conduit un entretien de vente en face à face avec le prospect. Il complète la fiche client.

4. Pendant 15 minutes, le candidat traite une réclamation dans le cadre d'un entretien de suivi clientèle en face à face. Il complète la fiche client et la remet au jury.

Entretien technique : 00 h 10 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.

Questionnement à partir de production(s) : 00 h 20 min

Le questionnement à partir de productions se déroule à l'issue de l'entretien technique.

En amont de l'examen, le candidat conçoit un diaporama.

Pendant 10 minutes, le candidat présente le diaporama.

Pendant 10 minutes, le jury questionne le candidat à partir de sa présentation.

Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 02 h 10 min

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Tous les secteurs d'activité qui nécessitent des commerciaux pour leur développement

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Conseiller commercial

Attaché commercial

Commercial

Prospecteur commercial

Délégué commercial

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)	2 629 €
Familles professionnelles (FAP)	QDX01 — Employés et techniciens commerciaux des assurances · tension 3/5 (Modérée) QDX02 — Cadres et indépendants commerciaux des assurances · tension 3/5 (Modérée) R1X62 — Vendeurs en habillement et accessoires, articles de luxe, de sport, de loisirs et culturels · tension 2/5 (Faible) 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)	76 252

Jugés difficiles à recruter	35 %
Emplois saisonniers	19 %
Familles professionnelles (FAP)	QDX01 — Employés et techniciens commerciaux des assurances QDX02 — Cadres et indépendants commerciaux des assurances R1X62 — Vendeurs en habillement et accessoires, articles de luxe, de sport, de loisirs et culturels 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 continue, Apprentissage, Contrat de professionnalisation, VAE

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

Le jury du titre est habilité par le représentant territorial compétent du ministère chargé de l'emploi. Il est composé de professionnels du métier concerné par le titre. (Art. R 338-6 du Code de l'Education)

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	8 333 €
Selon la branche	6 000 € – 8 346 €
Prise en charge	Branches concernées
8 333 €	Valeur par défaut · 201 branches
8 346 €	CPNE de l'ingénierie, des services informatiques et du conseil, CPNEFP dans les établissements d'enseignement privés sous contrat, CPNEFP de la Restauration rapide, CPNEFP de la branche professionnelle des Entreprises du courtage d'assurances et/ou réassurances
6 500 €	CPNE Branche Caoutchouc, CPNE de l'immobilier
6 000 €	CPNEF inter-secteurs papier carton, CPNEFP de la métallurgie
8 300 €	CPNEFP des industries électriques et gazières
8 233 €	CPNEF de la Publicité
8 005 €	CPNEFP de la branche commerce de détail de l'habillement et articles textiles
7 890 €	CPNEFP Commerce à distance

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement	31/07/2028
-------------------------------------	------------

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2021	592	4	79 %	68 %

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP31005

CORRESPONDANCES (PAR BLOCS)

RNCP31005

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/37717/>

Où se former

Formations référencées	166
Organismes	56
Régions couvertes	16
Prix indicatif	700 € – 10 920 €
Durée	135 – 1360 h

Offre de formation — MonCompteFormation (Caisse des Dépôts), licence ouverte.

Se former en apprentissage

Formations en apprentissage	96
Organismes gestionnaires (CFA)	72
Organismes formateurs	81
Régions couvertes	16
Départements couverts	43
Organismes certifiés Qualiopi	79
Formations à distance	12
Sessions	de 07/2023 à 12/2029

Catalogue des formations en apprentissage — réseau des Carif-Oref. Sans frais pour l'alternant : formation financée par l'OPCO de la branche (NPEC).

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	337
Parcours menés à terme	219
Taux d'achèvement	65 %
Période	09/2023 – 09/2026

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

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	400
----------------------	-----

Montant total engagé	1 102 532 €
Coût moyen par dossier	2 756 €
Durée moyenne	179 h
Période	09/2023 – 08/2026
France compétences	91 %
France Travail	4 %
Reste à charge titulaire	3 %
Entreprise	2 %
Compte d'engagement citoyen	0 %

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