CQP Commercial itinérant clientèle professionnelle

RNCP38445 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 5
Code(s) NSF	312
Formacode(s)	34581, 34593, 34502, 34582, 34575
Code(s) ROME	D1407
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Convention collective	3044 — Commerces de gros
Date d'enregistrement	21/12/2023
Date d'échéance	21/12/2028

Certificateur(s)

CONFEDERATION DES GROSSISTES DE FRANCE (CGF) · SIRET : 78466915200042

CPNEFP de la convention collective des commerces de gros

Partenaires habilités

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

Organisme	SIRET	Habilitation
2ND ACADEMY	89201969600012	Former et organiser l'évaluation
BOFROST*FRANCE	41803776800219	Former et organiser l'évaluation
CEF - YESSS ELECTRIQUE	31988334400115	Former et organiser l'évaluation
CEGOS	55202467100091	Former et organiser l'évaluation
FORMES D'ESPRITS	48971703300026	Former et organiser l'évaluation
HUMANEM FORMATION	44391934500035	Former et organiser l'évaluation
INSTITUT AD	96222735100070	Former et organiser l'évaluation
PERFORMANCE CLIENTS	33224992900016	Former et organiser l'évaluation
WURTH FRANCE	66850296600041	Former et organiser l'évaluation

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Le CQP Commercial itinérant clientèle professionnelle H/F permet :

- la professionnalisation des nouveaux embauchés,
- la reconnaissance des compétences des salariés par la délivrance d'un certificat de qualification professionnelle correspondant au métier exercé,
- l'acquisition de nouvelles compétences grâce à la formation tout au long de la vie et la construction de parcours professionnels.

Cette certification a la même valeur sur l'ensemble du territoire national et s'inscrit dans une démarche paritaire.

Les commerciaux itinérants en commerces de gros (H/F) prospectent, développent et fidélisent un portefeuille de clients professionnels sur un marché ou un territoire déterminé. Ils apportent un conseil technique, proposent des produits et des services adaptés aux besoins de leurs clients et prospects, et en négocient la vente en tenant compte de la politique de tarification et de la politique commerciale et digitale de l'entreprise. Leur spécificité est de s'adresser dans leur grande majorité à des clients professionnels, qui se caractérisent par leurs attentes en matière de conseil et d'accompagnement sur les produits, les techniques et les services proposés.
A partir d'une analyse des activités de leurs clients et prospects et d'une analyse de leur secteur, ils évaluent le potentiel d'achat des clients et prospects et identifient l'offre susceptible de répondre au mieux à leurs besoins. Ils assurent le suivi de la relation commerciale avec leur portefeuille de clients, en coordination avec la vente sédentaire et les différents services de l'entreprise, et traitent les incidents et réclamations liés aux commandes passées. Ils exercent leur activité dans le cadre de visites des clients professionnels et des prospects et sont conduits de manière croissante à échanger avec les clients à distance.
Les commerciaux itinérants en commerces de gros doivent donc disposer d'une double compétence commerciale et technique et être en mesure de proposer un accompagnement des clients professionnels dans la durée, y compris dans le cadre de sollicitations après-vente.

ACTIVITÉS VISÉES

Organisation et suivi d'une activité commerciale et de prospection auprès de clients professionnels
Analyse des résultats de l'activité commerciale
Priorisation et organisation de l'activité commerciale
Préparation des contacts et des visites des clients professionnels et des prospects
Suivi des visites et des contacts avec les clients professionnels en coordination avec les collaborateurs concernés
Prospection des clients professionnels et négociation des offres commerciales dans un contexte omnicanal
Prises de contacts avec les clients et prospects
Détection des besoins des clients / prospects professionnels et conseil technique
Proposition d'offres commerciales à destination de clients professionnels
Présentation et négociation des offres commerciales avec des clients professionnels
Traitement des sollicitations en après-vente et des réclamations clients professionnels

COMPÉTENCES ATTESTÉES

- Analyser l'évolution de son portefeuille clients et de sa performance économique, commerciale et environnementale, en exploitant les systèmes d'informations de l'entreprise, en vue d'orienter son action
- Rendre compte de son activité commerciale auprès de son manager, en s'appuyant sur les résultats obtenus et les objectifs commerciaux fixés, en vue de repérer des axes individuels d'amélioration
- Analyser les informations sur le marché B to B, les concurrents spécialisés dans le commerce entre professionnels et le potentiel de ses clients professionnels, en exploitant différentes sources en vue de prioriser son activité commerciale
- Proposer des objectifs et des actions de prospection, développement et fidélisation, en tenant compte de l'analyse du secteur et du portefeuille, ainsi que de la politique et du plan d'actions commerciales de l'entreprise, en vue de développer son portefeuille clients
- Assurer l'organisation et la préparation matérielle des contacts et des visites clients / prospects, en tenant compte du temps et des ressources disponibles, en vue de les optimiser
- Définir des priorités et objectifs pour chaque contact ou visite client / prospect, en exploitant les informations à disposition au sein de l'entreprise, en vue de personnaliser les échanges avec les clients
- Assurer la traçabilité des visites et contacts avec les clients professionnels et les prospects, en exploitant les outils mis à disposition au sein de l'entreprise, afin d'assurer un partage et une exploitation de l'information client / prospect au sein de l'entreprise
- Programmer les actions à conduire à l'issue des visites ou des contacts avec les clients professionnels ou les prospects, en se coordonnant avec les différents collaborateurs et services participant à la relation client et en tenant compte des besoins des membres de l'équipe en situation de handicap, afin d'assurer une expérience client « sans couture »
- Sélectionner les informations sur le prospect utiles à la prise de contact, les arguments et les modes de communication, en vue de préparer les prises de contact avec les prospects, en tenant compte des besoins spécifiques des interlocuteurs en situation de handicap
- Convaincre un prospect, en adaptant sa présentation aux valeurs, à l'image à véhiculer et aux caractéristiques de son interlocuteur, en vue de planifier un rendez-vous commercial ou de déclencher une première commande

• Conduire une démarche de découverte des besoins d'un client professionnel ou d'un prospect, en s'appuyant sur une écoute active du client et sur les outils d'aide à la vente, en vue de personnaliser l'offre de produits et de services
• Conseiller un client professionnel ou un prospect, en prenant appui sur une connaissance approfondie de son environnement, des réglementations en vigueur, notamment d'un point de vue environnemental, et sur une expertise technique des produits, en vue de l'accompagner dans son choix
• Proposer une offre commerciale à destination d'un client professionnel, en combinant des produits et des services adaptés à ses besoins et en tenant compte de la stratégie omnicanale de l'entreprise, afin d'assurer un service optimal au client
• Proposer le chiffrage de l'offre commerciale, en tenant compte de la typologie de clients et de la politique commerciale et de tarification en vigueur dans l'entreprise, afin d'optimiser les performances économiques et commerciales
• Présenter une offre commerciale à un client professionnel, en valorisant les produits et services proposés, notamment l'offre omnicanale, et en s'appuyant sur une connaissance et sur une écoute active du client, en vue de conduire à une décision positive
• Négocier avec un client professionnel, en s'appuyant sur différents leviers et en tenant compte des indicateurs de performance en vigueur, afin de conclure la vente dans des conditions favorables pour l'entreprise
• Analyser les sollicitations en après-vente et les réclamations clients, en tenant compte des consignes en vigueur et des engagements pris envers le client, en vue de préserver la qualité de la relation commerciale avec les clients professionnels
• Formuler des propositions adaptées de traitement des sollicitations en après-vente et réclamations clients, en mettant en valeur les solutions proposées et en sollicitant les collaborateurs et services compétents, en vue de fidéliser les clients professionnels

Blocs de compétences

RNCP38445BC01 — Organiser et suivre une activité commerciale et de prospection auprès de clients professionnels

LISTE DE COMPÉTENCES

Analyser l'évolution de son portefeuille clients et de sa performance économique, commerciale et environnementale, en exploitant les systèmes d'informations de l'entreprise, en vue d'orienter son action
Rendre compte de son activité commerciale auprès de son manager, en s'appuyant sur les résultats obtenus et les objectifs commerciaux fixés, en vue de repérer des axes individuels d'amélioration
Analyser les informations sur le marché B to B, les concurrents spécialisés dans le commerce entre professionnels et le potentiel de ses clients professionnels, en exploitant différentes sources, en vue de prioriser son activité commerciale
Proposer des objectifs et des actions de prospection, développement et fidélisation, en tenant compte de l'analyse du secteur et du portefeuille, ainsi que de la politique et du plan d'actions commerciales de l'entreprise, en vue de développer son portefeuille clients
Assurer l'organisation et la préparation matérielle des contacts et des visites clients / prospects, en tenant compte du temps et des ressources disponibles, en vue de les optimiser
Définir des priorités et objectifs pour chaque contact ou visite client / prospect, en exploitant les informations à disposition au sein de l'entreprise, en vue de personnaliser les échanges avec les clients
Assurer la traçabilité des visites et contacts avec les clients professionnels et les prospects, en exploitant les outils mis à disposition au sein de l'entreprise, afin d'assurer un partage et une exploitation de l'information client / prospect au sein de l'entreprise
Programmer les actions à conduire à l'issue des visites ou des contacts avec les clients professionnels ou les prospects, en se coordonnant avec les différents collaborateurs et services participant à la relation client et en tenant compte des besoins des membres de l'équipe en situation de handicap, afin d'assurer une expérience client « sans couture »

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Entretien individuel d'évaluation

RNCP38445BC02 — Prospecter des clients professionnels et négocier des offres commerciales dans un contexte omnicanal

LISTE DE COMPÉTENCES

Sélectionner les informations sur le prospect utiles à la prise de contact, les arguments et les modes de communication, en vue de préparer les prises de contact avec les prospects, en tenant compte des besoins spécifiques des interlocuteurs en situation de handicap

Convaincre un prospect, en adaptant sa présentation aux valeurs, à l'image à véhiculer et aux caractéristiques de son interlocuteur, en vue de planifier un rendez-vous commercial ou de déclencher une première commande

Conduire une démarche de découverte des besoins d'un client professionnel ou d'un prospect, en s'appuyant sur une écoute active du client et sur les outils d'aide à la vente, en vue de personnaliser l'offre de produits et de services

Conseiller un client professionnel ou un prospect, en prenant appui sur une connaissance approfondie de son environnement, des réglementations en vigueur, notamment d'un point de vue environnemental, et sur une expertise technique des produits, en vue de l'accompagner dans son choix

Proposer une offre commerciale à destination d'un client professionnel, en combinant des produits et des services adaptés à ses besoins et en tenant compte de la stratégie omnicanale de l'entreprise, afin d'assurer un service optimal au client

Proposer le chiffrage de l'offre commerciale, en tenant compte de la typologie de clients et de la politique commerciale et de tarification en vigueur dans l'entreprise, afin d'optimiser les performances économiques et commerciales

Présenter une offre commerciale à un client professionnel, en valorisant les produits et services proposés, notamment l'offre omnicanale, et en s'appuyant sur une connaissance et sur une écoute active du client, en vue de conduire à une décision positive

Négocier avec un client professionnel, en s'appuyant sur différents leviers et en tenant compte des indicateurs de performance en vigueur, afin de conclure la vente dans des conditions favorables pour l'entreprise

Analyser les sollicitations en après-vente et les réclamations clients, en tenant compte des consignes en vigueur et des engagements pris envers le client, en vue de préserver la qualité de la relation commerciale avec les clients professionnels

Formuler des propositions adaptées de traitement des sollicitations en après-vente et réclamations clients, en mettant en valeur les solutions proposées et en sollicitant les collaborateurs et services compétents, en vue de fidéliser les clients professionnels

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Entretien individuel d'évaluation

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Les titulaires du CQP peuvent exercer au sein des entreprises de la branche des commerces de gros.

La branche des commerces de gros rassemble les entreprises dont l'activité consiste à sélectionner, acheter, entreposer, vendre et livrer des marchandises à des acheteurs et distributeurs professionnels ou à des collectivités, voire à d'autres grossistes ou intermédiaires et ce, quelles que soient les quantités vendues.

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 interindustriels.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Commercial itinérant

Vendeur itinérant

Attaché commercial, Agent / attaché technico-commercial, Commercial, Délégué commercial, Attaché technico-commercial, Attaché technico-itinérant, Attaché commercial itinérant

RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

Les règlementations auxquelles sont soumis les clients professionnels et qui doivent être prises en compte par les commerciaux itinérants sont très diverses en fonction des secteurs d'activité, par exemple :

loi pour l'équilibre des relations commerciales dans le secteur agricole et une alimentation saine et durable (EGALIM), loi anti-gaspillage pour une économie circulaire (AGEC), règlementation environnementale RE2020, …

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)	Élevée (4/5) Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 3 à 4 sur 5.
Facteurs principaux	Intensité d'embauche, Manque de main-d'œuvre disponible
Salaire médian (mensuel)	2 556 €
Familles professionnelles (FAP)	R2X80 — Attachés commerciaux · tension 4/5 (Élevée) R4X91 — Technico-commerciaux · tension 3/5 (Modérée)
Projets de recrutement (BMO 2026)	31 127
Jugés difficiles à recruter	41 %
Emplois saisonniers	2 %
Familles professionnelles (FAP)	R2X80 — Attachés commerciaux R4X91 — Technico-commerciaux

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation continue, Contrat de professionnalisation, Candidature individuelle, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

L'accès au CQP par la voie de la formation est ouvert aux professionnels disposant a minima d'une certification professionnelle de niveau 4 ou d'une expérience professionnelle d'au minimum 1 année dans les domaines du commerce, de la relation commerciale ou en lien avec les produits commercialisés par l'entreprise.

PRÉREQUIS À LA VALIDATION

Les évaluations sont accessibles aux personnes ayant effectué une période de mise en œuvre des compétences en entreprise.

La durée de cette expérience doit être d'au moins 6 mois si tous les blocs sont visés et pendant au moins 3 mois dans le cadre d'un accès au CQP par bloc de compétences.

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

Le jury paritaire de certification en charge de statuer sur la délivrance du CQP, quelle que soit la voie d'accès (formation ou VAE), se compose de l'ensemble des membres de la CPNEFP.

Base légale

Date de décision	21/12/2023
Durée de l'enregistrement	5 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	21/12/2028
Date de dernière délivrance possible	21/12/2028

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2021	340	0	98 %	—
2020	192	0	99 %	98 %

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS
RNCP32390

CORRESPONDANCES (PAR BLOCS)
RNCP32390, RNCP34079, RNCP36022, RNCP37092

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)
https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/38445/