

CQP Responsable clientèle

RNCP6094 · 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
Code(s) ROME	D1402
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Convention collective	3121 — Entrepôts-grossistes en boissons
Date d'échéance	27/08/2013

Certificateur(s)

FEDERATION NATIONALE DES BOISSONS

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

Le responsable clientèle a pour fonction globale de fidéliser et développer un portefeuille clients en respectant les objectifs commerciaux qui lui sont assignés. Pour ce faire, il doit remplir 4 grandes missions auxquelles sont assorties les activités ci-dessous :

CONSEILLER SUR LE DEVELOPPEMENT DU POINT DE VENTE

Développer l'implantation produits

Proposer des actions adaptées aux attentes / demandes

Mettre en avant les produits

Organiser des animations

Gérer les actions de promotion

GERER SON PORTEFEUILLE CLIENTELE

Faire respecter les contrats existants

Veiller à la qualité des services

Réaliser les encaissements

Suivre la balance des paiements

Gérer ses moyens contractuels (fonctionnement)

ACQUERIR ET FACILITER L'INSTALLATION DE NOUVEAUX CLIENTS

Analyser un secteur / assurer une veille sur un secteur

Cibler / Prospecter

Évaluer le potentiel d'un point de vente

Négocier un contrat

Préparer un dossier d'investissement

Rendre compte des démarches au resp. commercial (reporting)

ANTICIPER SUR LES EVOLUTIONS DE SON SECTEUR

Élaborer et / ou analyser les indicateurs d'activité de son secteur

Proposer / engager des actions au regard des écarts sur objectifs

Participer aux réunions commerciales internes

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Le responsable clientèle est capable de : LE CLIENT – LE POINT DE VENTE

Réaliser une synthèse d'analyse de point de vente

Se positionner en tant que relais dans un réseau « client – Investisseurs ».

Conduire un premier entretien de présentation de produits et services

Identifier les besoins clients non couverts

LES TECHNIQUES COMMERCIALES - L'OFFRE

Réaliser une proposition commerciale

Élaborer et finaliser un dossier d'investissement

Élaborer les plans d'action permettant d'atteindre les objectifs de vente

LES TECHNIQUES COMMERCIALES - LA VENTE

Conduire une analyse de point de vente avec un client

Organiser et conduire une animation sur le lieu de vente

Mettre en place une promotion adaptée aux clients

Négocier pour obtenir la signature d'un contrat

L'ORGANISATION DU TRAVAIL

Réaliser un rapport de visite

Réaliser un tableau de bord de suivi de son activité

Analyser les écarts entre prévisionnel et réalisé

Présenter des résultats en réunion d'équipe

Gérer les moyens mis à sa disposition

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Distributeurs conseil hors domicile

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Les emplois occupés peuvent être : - attaché commercial ;

- chef des ventes ;
- 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 4 sur 5.
Facteurs principaux	Manque de main-d'œuvre disponible
Salaire médian (mensuel)	3 049 €
Familles professionnelles (FAP)	R2X80 — Attachés commerciaux · tension 4/5 (Élevée) R4X90 — Cadres commerciaux, acheteurs et cadres de la mercatique · tension 2/5 (Faible)
Projets de recrutement (BMO 2026)	28 193
Jugés difficiles à recruter	37 %
Emplois saisonniers	3 %
Familles professionnelles (FAP)	R2X80 — Attachés commerciaux R4X90 — Cadres commerciaux, acheteurs et cadres de la mercatique

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation continue, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE, VAE

66% de professionnels 33% de représentants de l'OPCA

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 27/08/2013

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/6094/>