

CERTIFICATION

- **Code RNCP : 39063**
- **Niveau : 5 (Bac+2)**
- **Certificateur : Ministère du Travail, du Plein Emploi et de l'Insertion**
- **Code diplôme : 36T31203**



 RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

ORGANISATION DES ÉTUDES

Durée : 500 heures réparties sur 12 mois

Modalité : Hybride (présentiel et distanciel)

Formation : En alternance ou en initial

Rythme : 4 jours en entreprise (lundi au jeudi) / 1 jour en formation (vendredi)

MODALITÉS D'INSCRIPTION

- ✓ Dossier de candidature
- ✓ Entretien de motivation
- ✓ Évaluation des prérequis en présentiel
- ✓ Délai de traitement : 30 jours
- ✓ Délai d'accès : Entre 10 jours et 1 mois avant le début de la formation

CALENDRIER ET ORGANISATION

Dates de rentrée :

Voir les sessions sur le calendrier de l'école

Horaires :

9h30-12h30 et 13h30-17h30

Lieu :

19A avenue Louis Blanc, 94210 Saint-Maur-des-Fossés

Effectif par classe :

20 étudiants en moyenne

PUBLIC VISÉ & ACCESSIBILITÉ

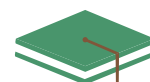
Profil des apprentis : Toute personne souhaitant acquérir un titre certifié reconnu et une expérience professionnelle dans le management, la gestion et le pilotage d'une petite ou moyenne structure.

Prérequis : Baccalauréat minimum

Accessibilité : Méthodes pédagogiques et modalités d'évaluation adaptées à l'apprentissage en ligne. Nos locaux sont conformes aux normes d'accessibilité pour les personnes en situation de handicap

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- ✓ Développer des compétences techniques et commerciales pour la négociation et la vente de produits ou services.
- ✓ Maîtriser les techniques de vente et de négociation pour atteindre et dépasser les objectifs commerciaux.
- ✓ Comprendre les aspects techniques des produits pour mieux répondre aux besoins des clients et offrir des solutions adaptées.
- ✓ Améliorer la gestion de la relation client pour fidéliser la clientèle et optimiser les ventes.



BLOCS DE COMPÉTENCES ET PROGRESSION PÉDAGOGIQUE

BLOC 1 : ÉLABORER UNE STRATÉGIE DE PROSPECTION ET LA METTRE EN OEUVRE

Bloc RNCP39063BC01

- Assurer une veille commerciale
- Concevoir et organiser un plan d'actions commerciales
- Prospecter un secteur défini
- Analyser ses performances, élaborer et mettre en oeuvre des actions correctives

BLOC 2 : NÉGOCIER UNE SOLUTION TECHNIQUE / COMMERCIALE ET CONSOLIDER L'EXPÉRIENCE CLIENT

Bloc RNCP39063BC02

- Représenter l'entreprise et valoriser son image
- Concevoir une proposition technique et commerciale
- Négocier une solution technique et commerciale
- Réaliser le bilan, ajuster son activité commerciale et rendre compte
- Optimiser la gestion de la relation client

MÉTHODES MOBILISÉES ET MODALITÉS D'ÉVALUATION

Méthodes mobilisées :

- Formation en ligne avec supports interactifs
- Formation en présentiel
- Études de cas pratiques
- Mises en situation professionnelles
- Accompagnement individualisé
- Contrôle continue & évaluations

Modalités d'évaluation :

Mise en situation professionnelle (6h30) :

- Partie écrite (4h) : étude de cas, analyse de données, élaboration d'un diaporama
- Partie orale (2h30) : présentation, simulation d'appel téléphonique, entretien de négociation

Entretien technique (50 min) : Analyse SWOT, présentation des éléments repérés, échange avec le jury

Questionnement à partir de productions (1h) : Évaluation des compétences à partir des travaux réalisés

Entretien final (10 min) : Échange avec le jury à partir du dossier professionnel

POURSUITES D'ÉTUDES ET DÉBOUCHÉS PROFESSIONNELS

Poursuites d'études :

- **Titres professionnels niveau 6 (Bac +3 à Bac +4) :** Responsable de développement commercial, Manager d'équipe commerciale, Chargé de développement marketing et commercial, Responsable marketing opérationnel.
- **Bachelors (en alternance ou en initial) :** Responsable commercial / marketing, Business developer, Négociation & Digitalisation de la Relation Client (NDRC), Vente et management.
- **Licences professionnelles (université/IUT) :** Commerce / Négociation et vente, Marketing, Management des activités commerciales, Management des organisations.

Débouchés professionnels : Technico-commercial, Chargé d'affaires, Responsable commercial, Chargé de clientèle, Conseiller commercial BtoB / BtoC, Responsable de secteur, Business developer.



INDICATEURS DE PERFORMANCE

Nombre d'élèves inscrit sur l'année 2025 - 2026 : 30+

Taux d'insertion global à 6 mois : 96 %

Taux de réussite : données disponibles à partir de la prochaine promotion

MODULE 1 : ASSURER UNE VEILLE COMMERCIALE (30 HEURES)

- Fondamentaux de la veille commerciale
- Outils numériques (Google Alertes, LinkedIn, Feedly, IA)
- Veille concurrentielle, technologique et réglementaire
- Analyse des tendances du marché
- Veille sur les innovations et pratiques éco-responsables

MODULE 2 : ÉLABORATION DU PLAN COMMERCIAL (40 HEURES)

- Construction d'un plan d'action commercial
- Définition d'objectifs SMART
- Identification des cibles et priorités commerciales
- Planification et choix des canaux
- Mise en place d'indicateurs de performance (KPI)

MODULE 3 : PROSPECTER UN SECTEUR DÉFINI (50 HEURES)

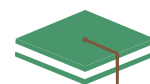
- Segmentation et ciblage de prospects
- Création de personas clients
- Techniques de prospection téléphonique, email, terrain
- Rédaction de scripts et prise de RDV
- Outils CRM et bases de données

MODULE 4 : ANALYSE DES PERFORMANCES ET ACTIONS CORRECTIVES (40 HEURES)

- Analyse de l'activité commerciale (CA, taux de conversion, leads...)
- Tableaux de bord et reporting (Excel, CRM)
- Diagnostic des écarts
- Élaboration d'un plan d'amélioration
- Communication à la hiérarchie

MODULE 5 : REPRÉSENTER L'ENTREPRISE ET VALORISER SON IMAGE (35 HEURES)

- Posture commerciale et comportement professionnel
- Communication verbale / non verbale
- Présentation de l'entreprise (pitch, storytelling)
- Utilisation des réseaux sociaux professionnels (LinkedIn, etc.)
- Notions d'image de marque et e-réputation



MODULE 6 : CONCEVOIR UNE PROPOSITION TECHNIQUE ET COMMERCIALE (40 HEURES)

- Recueil du besoin et analyse client
- Élaboration d'une offre personnalisée (produit, prix, délais, conditions)
- Argumentaire différencié selon les typologies clients
- Création et présentation d'un support commercial (devis, dossier, maquette...)

MODULE 7 : NÉGOCIER UNE SOLUTION TECHNIQUE ET COMMERCIALE (45 HEURES)

- Techniques de négociation (écoute active, objections, reformulation)
- Stratégies de vente et de négociation (négociation raisonnée, conclusion)
- Traitement des situations sensibles ou conflictuelles
- Simulation d'entretien de vente complexe

MODULE 8 : BILAN ET AJUSTEMENT DE L'ACTIVITÉ COMMERCIALE (40 HEURES)

- Reporting d'activité commerciale (chiffres, bilans, résultats)
- Interprétation des indicateurs de performance (KPI)
- Diagnostic des écarts entre objectifs et résultats
- Propositions de réajustement / amélioration

MODULE 9 : OPTIMISER LA GESTION DE LA RELATION CLIENT (40 HEURES)

- Suivi de la satisfaction client
- Stratégies de fidélisation et de relance
- Outils de gestion de la relation client (CRM, automatisation)
- Gestion des situations post-vente (réclamations, SAV)

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :

- ✓ Alternance entre théorie et pratique (50% mise en situation réelle)
- ✓ Jeux de rôle et simulations de vente

ÉVALUATION ET CERTIFICATION :

- ✓ Évaluations continues : QCM, études de cas, mises en situation
- ✓ Évaluation finale : Présentation d'un projet commercial devant un jury
- ✓ Validation du Titre Professionnel Négociateur Technico-Commercial



 RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification qualité a été délivrée
au titre des catégories d'actions suivantes :

ACTIONS DE FORMATION
BILANS DE COMPETENCES
ACTIONS DE FORMATION PAR APPRENTISSAGE

- Date de début des parcours certifiants : 10/06/2024
- Date d'échéance de l'enregistrement : 10/06/2029

