Ref. formation 202410273570

# Accompagner le client et lui proposer des produits et des services - Bloc de compétences du titre professionnel Conseiller commercial

### Financement

Formation professionnelle continue
**Non conventionnée / sans dispositif**

### Organisme responsable et contact

AFPA ACCES A L' EMPLOI
-
MC_PSR_NOUVELLE_AQUITAINE@AFPA.FR

### Accès à la formation

**Publics visés :**

Demandeur d'emploi
Jeune de moins de 26 ans
Personne handicapée
Salarié(e)
Actif(ve) non salarié(e)

**Sélection :**

Dossier
Entretien

**Niveau d'entrée requis :**

Niveau 3 : CAP, BEP (Niveau 3 européen)

**Conditions d'accès :**

*Non renseigné*

**Prérequis pédagogiques :**

Deux profils sont possibles:1) Niveau classe de 1re/terminale ou équivalent.2) CAP/BEP/titre professionnel de niveau 3 en commerce ou équivalent, avec une expérience significative de la vente.Permis de conduire B (véhicules légers) souhaitableConnaissances de base des outils informatiques, bureautiques, internet et médias sociaux.

**Contrat de professionnalisation possible ?**

Non

## Objectif de la formation

**Représenter l'entreprise et contribuer à la valorisation de son imageConseiller le client en conduisant l'entretien de venteAssurer le suivi de ses ventesFidéliser en consolidant l'expérience client**

## Contenu et modalités d'organisation

**Représenter l'entreprise Comprendre l'évolution du digital et son impact sur le métierDéfinir le panorama des médias sociauxSuivre l'évolution de l'offre et des usages produits/services par une démarche de veille continueValoriser l'offre de produits et de services de l'entreprise sur les sites marchands et les médias sociauxAppliquer le droit du web et la réglementation CNIL et RGPDConseiller le client en conduisant l'entretien de ventePréparer son entretien de vente et ses outils d'aide à la venteSe présenter, présenter l'entreprise en prenant en compte les situations possibles de handicapConseiller et vendre des produits et des servicesConnaître et proposer les programmes et services de fidélisation de l'entreprisePrésenter les différents moyens de paiement et les modalités de financement avant de prendre congéAnalyser ses entretiens de vente et sa pratique professionnelle dans une démarche d'amélioration continue Assurer le suivi de ses ventesConnaître le cadre juridique de la vente et les enjeux du suivi de la relation commercialeUtiliser les outils de gestion de la relation clientSuivre l'évolution de la commande et informer le clientTransformer les insatisfactions en opportunitésAborder sereinement les situations de stress en toute circonstanceFidéliser en consolidant l'expérience clientConnaître les enjeux de la fidélisation pour l'entrepriseDéterminer les fondamentaux de la démarche marketingDistinguer le marketing stratégique du marketing opérationnel pour s'approprier la politique commerciale de l'entrepriseÉvaluer l'expérience client, analyser les résultats et proposer un plan d'actionsS'approprier et défendre les principes majeurs de l'écocitoyenneté tout au long de l'expérience client Période en entreprise d'une durée minimale de 140h Session de validation**

**Commentaires sur la durée hedmomadaire**
**Parcours de formation personnalisable ?** **Oui** **Type de parcours** **Mixte**
**Commentaires sur la parcours personnalisable**

## Validation(s) Visée(s)

**Titre professionnel conseiller commercial** - ***Niveau 4 : Baccalauréat (Niveau 4 européen)***

MON COMPTE FORMATION Éligible au CPF

## Et après ?

**Suite de parcours**

## Calendrier des sessions

| Numéro Carif | Dates de formation | Ville | Organisme de formation | Type d'entrée | CPF | Modalités |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 00523061 | du 08/09/2025 au 12/12/2025 | Limoges (87) | AFPA - CENTRE DE LIMOGES ROMANET | | MON COMPTE FORMATION | FPC |
| 00523062 | du 16/03/2026 au 19/06/2026 | Limoges (87) | AFPA - CENTRE DE LIMOGES ROMANET | | MON COMPTE FORMATION | FPC |
| 00523064 | du 04/01/2027 au 26/03/2027 | Limoges (87) | AFPA - CENTRE DE LIMOGES ROMANET | | MON COMPTE FORMATION | FPC |