

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

Contenu et modalités d'organisation

Représenter l'entreprise
Comprendre l'évolution du digital et son impact sur le métier
Définir le panorama des médias sociaux
Suivre l'évolution de l'offre et des usages produits/services par une démarche de veille continue
Valoriser l'offre de produits et de services de l'entreprise sur les sites marchands et les médias sociaux
Appliquer le droit du web et la réglementation CNIL et RGPD
Conseiller le client en conduisant l'entretien de vente
Préparer son entretien de vente et ses outils d'aide à la vente
Se présenter, présenter l'entreprise en prenant en compte les situations possibles de handicap
Conseiller et vendre des produits et des services
Connaître et proposer les programmes et services de fidélisation de l'entreprise
Présenter les différents moyens de paiement et les modalités de financement avant de prendre congé
Analyser ses entretiens de vente et sa pratique professionnelle dans une démarche d'amélioration continue
Assurer le suivi de ses ventes
Connaître le cadre juridique de la vente et les enjeux du suivi de la relation commerciale
Utiliser les outils de gestion de la relation client
Suivre l'évolution de la commande et informer le client
Transformer les insatisfactions en opportunités
Aborder sereinement les situations de stress en toute circonstance
Fidéliser en consolidant l'expérience client
Connaître les enjeux de la fidélisation pour l'entreprise
Déterminer les fondamentaux de la démarche marketing
Distinguer le marketing stratégique du marketing opérationnel pour s'approprier la politique commerciale de l'entreprise
Évaluer l'expérience client, analyser les résultats et proposer un plan d'actions
S'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 hebdomadaire

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
00523112	du 08/09/2025 au 12/12/2025	Limoges (87)	AFPA - CENTRE DE LIMOGES ROMANET		MON COMPTE FORMATION	FPC
00523113	du 16/03/2026 au 19/06/2026	Limoges (87)	AFPA - CENTRE DE LIMOGES ROMANET		MON COMPTE FORMATION	FPC
00523115	du 04/01/2027 au 26/03/2027	Limoges (87)	AFPA - CENTRE DE LIMOGES ROMANET		MON COMPTE FORMATION	FPC