



CHARGÉ(E) DE CLIENTÈLE EN ALTERNANCE

Titre RNCP Niveau 5 (Bac+ 2)
Fiche RNCP 32204 Eligible au CPF sous le n° 248363
En partenariat avec le CFA CODIS – Groupe IGS



OBJECTIFS

Cette formation professionnalisante de niveau 5 (bac+2) permet de valoriser un parcours par une certification très centrée sur les compétences clés liées aux activités du commerce et de la relation client.

PUBLIC CIBLE

- ▶ Salariés
- ▶ Demandeurs d'emploi

ACCESSIBILITE

Cette formation est accessible au public en situation de handicap (locaux, adaptation des moyens techniques).

PRE-REQUIS

- ▶ Titulaire du Bac
- ▶ Niveau bac avec expérience professionnelle

CONDITIONS D'ADMISSION

- ▶ Sur dossier et entretien individuel
- ▶ Tests de positionnement

MODALITES DE L'ALTERNANCE

- ▶ 1 semaine de formation toutes les 2 semaines en moyenne

DUREE

532 heures sur 14 mois

CALENDRIER PREVISIONNEL

11 septembre 2023 au 30 novembre 2024

TARIF/FINANCEMENT

Apprentissage : forfait annuel financé par l'OPCO.

Tarif spécifique pour les demandeurs d'emploi. Nous consulter.

Formation éligible au CPF.

PRESENTATION DU METIER DE CHARGÉ(E) DE CLIENTELE

Quelle que soit la taille de l'entreprise dans laquelle il exerce ses fonctions (PME, PMI ou Grandes entreprises), le/la Chargé (e) de clientèle est un vendeur qui gère la relation commerciale dans sa globalité.

Il peut aussi exercer sa fonction au sein d'une unité commerciale en tant que vendeur/manager.

Son rôle est de développer les ventes et le chiffre d'affaires de son entreprise, en prenant en compte sa stratégie.

Le/La Chargé (e) de clientèle a une démarche active et conduit un certain nombre d'activités réunies sur 3 grands pôles :

1. Collecte et traitement de l'information commerciale
 - Veille sur les produits concurrents et marchés
 - Veille sur l'environnement législatif et l'évolution des normes
 - Intégration du système d'information de l'entreprise
2. Mise en œuvre de la politique commerciale
 - Traitement de l'offre commerciale au regard
 - Mise en œuvre des plans d'action commerciale
 - Analyse de l'activité commerciale et mise en œuvre d'actions correctives
3. Vente
 - Création de clientèle
 - Elaboration du budget de prospection
 - Développement d'un portefeuille clients
 - Négociation
 - Vente

COMPETENCES VISEES

L'activité du chargé de clientèle s'articule autour de trois domaines de compétences :

- Gestion de l'information commerciale. C'est à lui que revient la charge de la veille sur l'environnement commercial de l'entreprise, sur les concurrents et leurs produits, sur la législation ou l'évolution des normes. Il est chargé de l'intégration du système d'information de l'entreprise.
- La mise en œuvre de la politique commerciale, par le traitement de l'offre, la mise en place des plans d'action et par l'analyse de l'activité commerciale.
- La vente et le développement de la clientèle.

DEBOUCHES

Le/La chargé (e) de clientèle exerce dans toutes les entreprises de biens ou services quels que soient leur taille et leur secteur d'activité. Pour quels métiers ?

- Assistant commercial
- Assistant marketing
- Animateur des ventes
- Conseiller clientèle
- Négociateur
- Téléconseiller...

PASSERELLES/POURSUITE D'ETUDES

- Equivalence du titre : BTS dans les métiers du commerce
- Poursuite d'études en Bac + 3 (niveau 6) par ex. Licence professionnelle dans les métiers du commerce

CONTENU DE LA FORMATION

BLOC DE COMPETENCES 1 – COLLECTE ET TRAITEMENT DE L'INFORMATION COMMERCIALE

- Organiser ou consulter une veille sur les marchés et sur l'environnement législatif et normatif pour faire des propositions d'action
- Rechercher et actualiser des informations sur l'environnement économique, juridique, social et culturel de l'activité de l'entreprise
- Utiliser les outils bureautiques de traitement de textes, tableurs, internet pour une formalisation professionnelle des documents
- Organiser la mise à disposition des informations pour contribuer à la performance de l'entreprise
- Utiliser les logiciels en vigueur dans l'entreprise

BLOC DE COMPETENCES 2 – MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE COMMERCIALE

- Actualiser en permanence les connaissances sur les produits et la concurrence pour répondre aux attentes des clients
- Contribuer à la définition des objectifs, les évaluer et organiser l'activité pour les atteindre
- Planifier les actions commerciales en prenant en compte les contraintes et en respectant les délais
- Prévoir et faire valider le budget des campagnes commerciales
- Anticiper et organiser le travail pour respecter les délais
- Travailler de manière autonome et responsable en lien avec les attentes de l'entreprise
- Utiliser une méthode, des outils et techniques de conduite de projet
- Suivre, choisir et analyser les résultats au regard des prévisions
- Choisir et utiliser des indicateurs pertinents et reporter les activités et les résultats à son N+1 selon les modalités établies

BLOC DE COMPETENCES 3 – ASSURER LE CONSEIL, LA PROMOTION ET LA VENTE DE PRODUITS ET DE SERVICES COMME CHARGE DE CLIENTELE

- Concevoir et/ou utiliser des outils de constitution et de mise à jour de fichiers client
- Concevoir et/ou utiliser les outils de mise en œuvre d'un plan d'action commerciale en lien avec les objectifs commerciaux
- Recevoir des clients (face à face, téléphone) et conduire un entretien de vente
- Elaborer un budget en prenant en compte les contraintes de l'entreprise
- Analyser des résultats de son activité selon les critères préalablement établis
- Organiser une prospection clientèle en utilisant les outils des nouvelles technologies (réseaux sociaux, site internet, twitter...)
- Organiser une veille stratégique sur les produits et services. Analyser la politique commerciale des concurrents.
- Recueillir les éléments permettant d'évaluer un risque client (satisfaction, réclamation...)
- Conduire une négociation y compris dans des situations complexes
- Analyser et comprendre les besoins des clients en vue d'apporter des réponses adaptées aux attentes
- Organiser des actions de fidélisation en direction des clients
- Adapter sa communication orale et écrite dans le cadre d'une situation de vente et/ou de négociation
- Prendre des initiatives et faire des propositions pour améliorer sa force de vente
- S'intégrer dans une équipe de travail en respectant les différentes caractéristiques de ses membres.

METHODES PEDAGOGIQUES

- Alternance d'apports théoriques et pratiques
- Travail en mini-groupe
- Ateliers de communication
- Blended learning : alternance de phases de formation en présentiel et en distanciel
- Mises en situation professionnelle et jeux de rôle, études de cas

MODALITES D'EVALUATION EN COURS DE FORMATION

- Compétences évaluées sur grille établie selon des critères de performance et des codes d'évaluation
- Evaluation des compétences par le tuteur en entreprise

EVALUATION FINALE

En cours de formation, les candidats rédigent un rapport d'activité en 3 parties (sur les 3 blocs de compétences) pour se présenter à la certification du titre Chargé (e) de clientèle. L'examen final comporte :

- Une présentation orale d'une durée de 30' à partir d'un diaporama
- Un entretien avec le jury d'une durée de 30' (questions et debriefing)

VALIDATION DE LA FORMATION

- Attestation de formation
- Titre « Chargé (e) de clientèle », titre de niveau 5 (Bac +2) inscrit au RNCP n° 32204. Cette certification est délivrée par le CIEFA (Centre Interentreprises de Formation en Alternance) CODIS du groupe IGS.

TAUX DE REUSSITE

100 % sur le titre complet