

TITRE PROFESSIONNEL · NIVEAU 4 · RNCP 37717

Conseiller Commercial

Programme de formation · Version 1 du 01/10/2026

PROGRAMME

TP CONSEILLER COMMERCIAL

Un parcours complet pour prospecter un secteur de vente, conseiller et accompagner le client en face à face comme sur les réseaux sociaux, puis le fidéliser, et obtenir un Titre Professionnel reconnu par l'État.

Code NSF 312t · Négociation et vente

Code diplôme 46T31202

Accessible par blocs de compétences

CFA · Apprentissage

Formation continue

is formations · CFA

112 Avenue du Général de Gaulle · 93110 Rosny-sous-Bois

contact@isformations.fr · Tél 01 89 62 89 18

Direction : Imen Hidri · 06 30 29 70 24

01 Le métier & la certification

Le conseiller commercial vend les produits, les prestations de services ou les solutions de son entreprise. Il prospecte des entreprises et des particuliers, selon le plan d'actions défini, en face à face ou via les outils de communication numériques, afin de développer son portefeuille client et le chiffre d'affaires de l'entreprise.

Il assure une veille sur son marché, valorise l'image de l'entreprise sur tous les canaux, y compris les réseaux sociaux, conduit l'entretien de vente avec une posture d'expert-conseil, assure le suivi de ses ventes et fidélise ses clients. Il analyse ses résultats et en rend compte à sa hiérarchie, en intégrant l'éco-responsabilité et la sobriété numérique dans son organisation.

● Une certification reconnue par l'État

INTITULÉ TP Conseiller commercial	CODE RNCP n° 37717	NIVEAU 4 (équivalent Bac)
CODE DIPLÔME 46T31202	CODES NSF 312 Commerce, vente 312t Négociation et vente	FORMACODES 34581 · 34582 · 34593
CERTIFICATEUR Ministère du Travail, du Plein Emploi et de l'Insertion	ENREGISTREMENT Arrêté du 5 juillet 2023 Échéance 31/07/2028	REMPLACE RNCP 31005 TP Conseiller commercial

Titre composé de 2 blocs de compétences (CCP) : la formation est accessible par blocs de compétences. Modalités détaillées consultables sur la fiche RNCP de France Compétences.

● Débouchés & métiers accessibles

Conseiller commercial

Attaché commercial

Commercial

Prospecteur commercial

Délégué commercial

Tous les secteurs d'activité qui ont besoin de commerciaux pour leur développement. Codes ROME : D1402, D1403, D1404, D1407, C1102. Équivalences, passerelles et suites de parcours : consulter la fiche RNCP 37717 sur francecompetences.fr.

● Le titre en chiffres (résultats nationaux)

592personnes certifiées en
France en 2021**79 %**taux d'insertion global à 6
mois**70 %**insertion dans le métier visé à
6 mois**68 %**insertion dans le métier visé à
2 ans

Source : fiche RNCP 37717, France Compétences. Il s'agit de résultats nationaux pour l'ensemble des organismes, et non des résultats propres à is formations.

02 Activités & compétences visées

À l'issue de la formation, le conseiller commercial sera capable d'organiser et de mettre en œuvre sa prospection à partir du plan d'actions commerciales de l'entreprise, de conseiller le client en conduisant l'entretien de vente jusqu'à la conclusion, d'assurer le suivi de ses ventes et de fidéliser son portefeuille, puis d'analyser ses résultats et d'en rendre compte.

● Bloc 1 - Prospecter un secteur de vente

- ✓ Assurer une veille professionnelle et commerciale
- ✓ Mettre en œuvre un plan d'actions commerciales et organiser son activité
- ✓ Mettre en œuvre la démarche de prospection
- ✓ Analyser ses performances commerciales et en rendre compte

● Bloc 2 - Accompagner le client et lui proposer des produits et des services

- ✓ 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

● Les points forts du titre

Prospection multicanale

Téléphone, face à face, salons et outils numériques : le bon canal selon la cible et le contexte.

Réseaux sociaux & social selling

Profil professionnel, contenu commercial, animation de communautés dans le respect des consignes de l'entreprise.

Posture d'expert-conseil

Découverte des besoins, argumentation personnalisée, traitement des objections, négociation et conclusion.

Pilotage par tableau de bord

Analyse des écarts entre objectifs et résultats, actions correctives et note de synthèse au manager.

Relation client responsable

Prise en compte des situations de handicap chez le client ou son entourage, éco-responsabilité et sobriété numérique dans l'organisation de l'activité.

● Savoir-être professionnels mobilisés

- ✓ Communiquer à l'oral, à l'écrit et sur les réseaux
- ✓ Adopter une posture de service et d'expert-conseil
- ✓ Organiser son activité en autonomie
- ✓ Respecter la politique commerciale et les procédures
- ✓ Rechercher une solution satisfaisante pour les parties
- ✓ Rendre compte à sa hiérarchie

03 Programme détaillé Bloc 1 - 200 heures

Prospecter un secteur de vente

RNCP37717 BC01

Ce premier bloc pose les bases de l'activité commerciale : veille, organisation à partir du plan d'actions commerciales, prospection multicanale et analyse des résultats pour développer un portefeuille de clients.

● Assurer une veille professionnelle et commerciale

- Comprendre les enjeux de la veille : marché, concurrence, comportements d'achat, avis clients, réglementation
- Identifier et sélectionner les sources d'information, y compris numériques
- Collecter, trier et analyser l'information
- Actualiser ses connaissances sur les produits et services de l'entreprise
- Adapter sa stratégie de vente aux évolutions observées

● Mettre en œuvre un plan d'actions commerciales et organiser son activité

- Comprendre le plan d'actions commerciales (PAC) de l'entreprise
- Décliner les objectifs et cibler son portefeuille
- Planifier ses rendez-vous, tournées et déplacements
- Utiliser les outils de gestion de la relation client (CRM)
- Intégrer l'éco-responsabilité et la sobriété numérique dans son organisation

● Mettre en œuvre la démarche de prospection

- Adapter la démarche de prospection à la cible
- Choisir le canal le plus approprié selon le profil du prospect
- Prospecter par téléphone et prendre rendez-vous
- Accueillir et présenter l'offre sur un stand lors d'une manifestation commerciale
- Recueillir les informations utiles et renseigner la fiche client

● Analyser ses performances commerciales et en rendre compte

- Renseigner et lire un tableau de bord commercial
- Mesurer les écarts entre objectifs et résultats sur une période de référence
- Identifier l'origine des écarts et proposer des actions correctives
- Rédiger une note de synthèse destinée à son manager
- Présenter son analyse et son plan d'actions à sa hiérarchie

04 Programme détaillé Bloc 2 - 200 heures

Accompagner le client et lui proposer des produits et des services

RNCP37717 BC02

Ce second bloc couvre la représentation de l'entreprise sur tous les canaux, l'entretien de vente en posture d'expert-conseil, le suivi des ventes et la fidélisation du client.

● Représenter l'entreprise et contribuer à la valorisation de son image

- Présenter positivement les produits, services et solutions sur tous les canaux
- Créer et utiliser un profil professionnel sur les réseaux sociaux
- Concevoir et publier du contenu commercial, animer une communauté
- Mettre en œuvre les techniques du social selling
- Concevoir un diaporama et des fiches techniques produits ou services

● Conseiller le client en conduisant l'entretien de vente

- Préparer l'entretien dans le respect des conditions générales de vente
- Identifier le niveau d'information, les besoins et les attentes du client
- Prendre en compte les situations de handicap chez le client ou son entourage
- Argumenter de façon personnalisée et traiter les objections
- Reformuler, négocier et conclure la vente

● Assurer le suivi de ses ventes

- Suivre les commandes et le respect des engagements réciproques
- Effectuer les relances nécessaires
- Traiter les réclamations et les litiges en entretien de suivi
- Assurer l'interface avec les services compétents de l'entreprise
- Rechercher une solution satisfaisante pour les parties

● Fidéliser en consolidant l'expérience client

- Analyser l'historique d'achat et anticiper les besoins du client
- Proposer des offres commerciales personnalisées
- Maintenir le contact par le canal approprié
- Recueillir et exploiter les avis et la satisfaction client

05 Public, accès & financement

400 h

DURÉE FORMATION

Bloc 1 : 200 h · Bloc 2 : 200 h. Durée ajustable selon le profil.

En alternance : contrat de 12 mois.

● Profils & prérequis

- ✓ Salariés, demandeurs d'emploi, apprentis, personnes en reprise d'études ou en reconversion
- ✓ Niveau 3 (CAP / BEP) ou niveau seconde / première, ou expérience professionnelle
- ✓ Être âgé(e) d'au moins 18 ans
- ✓ Bonne aisance à l'oral et maîtrise du français écrit
- ✓ Réussite au test de positionnement ; une première expérience en relation client est un plus

● Modalités & délais d'accès

- ✓ Entretien et dossier de candidature
- ✓ Test de positionnement et étude du dossier
- ✓ Équipement requis : ordinateur, connexion internet, micro et caméra
- ✓ Examens en présentiel au sein de l'organisme
- ✓ Mixte Présentiel et E-learning

Délai d'accès : 2 semaines après validation du dossier.

● Financement

● Dispositifs mobilisables

- | | |
|-----------------------------------|---|
| ✓ Contrat d'apprentissage | ✓ Plan de développement des compétences |
| ✓ Contrat de professionnalisation | ✓ France Travail |
| ✓ CPF / CPF de transition | ✓ Autofinancement |

Prise en charge jusqu'à 100 % possible selon le dispositif de financement.

TARIF DE LA FORMATION

Nous consulter

Tél : 01 89 62 89 18

contact@isformations.fr

Formation accessible aux personnes en situation de handicap : méthodes et modalités d'évaluation adaptables après étude du dossier, nous consulter. Référent handicap : Imen Hidri, 06 30 29 70 24.

● Méthodes & moyens pédagogiques

- ✓ Plateforme e-learning : cours interactifs, ressources téléchargeables, quiz d'auto-évaluation et suivi de progression individualisé
- ✓ Moyens techniques : salles de formation équipées, matériel de visioconférence, outils CRM et supports numériques remis aux apprenants
- ✓ Mises en situation : jeux de rôle d'entretiens de vente, prospection téléphonique, tenue de stand, traitement de réclamations
- ✓ Suivi de l'assiduité : feuilles d'émargement en présentiel, relevés de connexion et de complétion sur la plateforme e-learning
- ✓ Évaluation en cours de formation : quiz, études de cas et mises en situation à l'issue de chaque module

06 Organisation de l'examen

Les compétences sont évaluées en cours de formation et lors d'une session d'examen final devant un jury de professionnels habilité par le ministère chargé de l'emploi. En amont, le responsable de session propose deux contextes d'entreprise ; le candidat en choisit un. Le jury délibère sur la base des épreuves suivantes :

- **Mise en situation professionnelle** 1 h 45
 - 45 min prise de connaissance du contexte d'entreprise, hors présence du jury et sous surveillance.
 - 20 min tenue d'un stand lors d'une manifestation commerciale reconstituée : présentation de l'offre et découverte des besoins du prospect, fiche client renseignée.
 - 5 min appel téléphonique au prospect et prise de rendez-vous.
 - 20 min entretien de vente en face à face avec le prospect, fiche client complétée.
 - 15 min traitement d'une réclamation lors d'un entretien de suivi clientèle, fiche client remise au jury.
- **Entretien technique** 0 h 55
 - 10 min questions du jury sur la mise en situation et la prise en compte des situations de handicap.
 - 15 min analyse d'un tableau de bord fourni par le jury et préparation d'un plan d'actions.
 - 15 min échange avec un membre du jury dans le rôle du supérieur hiérarchique.
 - 15 min rédaction d'une note de synthèse destinée au supérieur hiérarchique.
- **Questionnement à partir de production(s)** 1 h 10
 - Productions préparées en amont : un diaporama et cinq fiches techniques de produits ou de services.
 - 30 min présentation du diaporama, puis 30 min de questions du jury.
 - 10 min questions sur l'une des fiches techniques.
- **Entretien final** 0 h 10
 - Échange avec le jury, y compris sur le dossier professionnel.

DURÉE TOTALE DE L'ÉPREUVE POUR LE CANDIDAT

04 h 00 min

Candidat à un seul bloc : CCP 1 - Prospector un secteur de vente

3 h 00

Candidat à un seul bloc : CCP 2 - Accompagner le client

2 h 10

Réussite par blocs : en cas de validation partielle, les CCP obtenus sont définitivement acquis. Version détaillée des modalités d'évaluation : se référer à la fiche RNCP 37717 du titre.