

PROGRAMME **TITRE PROFESSIONNEL CONSEILLER** **COMMERCIAL** **(RNCP37717)**

**Niveau de sortie : Niveau 4 (équivalent
Bac)**

Durée : Environ 441 heures

Rythme : Alternance ou Continu



Informations clés sur la Formation

OBJECTIFS DE LA FORMATION

ORGANISER ET METTRE EN ŒUVRE LA PROSPECTION D'UN SECTEUR DE VENTE : VEILLE, PLAN D'ACTIONS COMMERCIALES ET PROSPECTION MULTICANALE.

CONDUIRE UN ENTRETIEN DE VENTE : DÉCOUVERTE DES BESOINS, CONSEIL, ARGUMENTATION, NÉGOCIATION ET CONCLUSION.

ASSURER LE SUIVI DES VENTES ET FIDÉLISER LA CLIENTÈLE EN CONSOLIDANT L'EXPÉRIENCE CLIENT.

ANALYSER SES PERFORMANCES COMMERCIALES ET EN RENDRE COMPTE À L'AIDE D'OUTILS NUMÉRIQUES ET DE CRM.

PUBLIC VISÉ

TOUTE PERSONNE SOUHAITANT EXERCER UN MÉTIER COMMERCIAL

DEMANDEURS D'EMPLOI ET SALARIÉS EN RECONVERSION PROFESSIONNELLE

APPRENANTS EN ALTERNANCE (CONTRAT D'APPRENTISSAGE OU DE PROFESSIONNALISATION)

ACCESSIBILITÉ

FORMATION ACCESSIBLE AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP (ADAPTATION POSSIBLE APRÈS ÉTUDE DU DOSSIER)

PRÉREQUIS

MAÎTRISE DE L'EXPRESSION ÉCRITE ET ORALE ET AISANCE RELATIONNELLE

GOÛT POUR LA VENTE, LA NÉGOCIATION ET LE CONTACT CLIENT

RÉUSSITE AUX TESTS D'ENTRÉE ORGANISÉS PAR EMOA

DURÉE ET RYTHME :**Durée : Environ 441 heures de formation**

- Formation en alternance ou continue
- Alternance : centre de formation et entreprise (planning défini au calendrier)
- Période en entreprise tout au long du parcours

DATES ET HORAIRES :

- Rentrée en septembre 2026
- Un planning détaillé est remis à l'inscription
- Se rapprocher de l'équipe pédagogique pour les sessions hors calendrier scolaire

PRIX :

- Sur demande — pris en charge dans le cadre d'un contrat d'apprentissage ou de professionnalisation
- Finançable via CPF, OPCO ou Région (selon statut)

RÉFÉRENTE PÉDAGOGIQUE :

- Nom : Noemi Abitbol
- Fonction : Responsable pédagogique TP Conseiller commercial
- Contact : mbformation.cfa@gmail.com

Contenus pédagogiques détaillés

TP Conseiller commercial

VOLUME TOTAL : ENVIRON 441 HEURES DE FORMATION

CCP 1 : Prospecter un secteur de vente – 190h

- Assurer une veille professionnelle et commerciale : marché, concurrence, comportements d'achat, réglementation
- Mettre en œuvre un plan d'actions commerciales (PAC) et organiser son activité
- Mettre en œuvre la démarche de prospection : téléphone, e-mailing, réseaux sociaux professionnels, social selling, rencontres physiques
- Analyser ses performances commerciales et en rendre compte : tableaux de bord, note de synthèse, actions correctives

CCP 2 : Accompagner le client et lui proposer des produits et des services – 190h

- Représenter l'entreprise et valoriser son image (réseaux sociaux, contenu commercial)
- Conseiller le client et conduire l'entretien de vente
- Assurer le suivi des ventes (litiges, réclamations, relances)
- Fidéliser et consolider l'expérience client

Contenus pédagogiques détaillés

TP Conseiller commercial

VOLUME TOTAL : ENVIRON 441 HEURES DE FORMATION

Enseignements transversaux et outils numériques – 61h

- Outils numériques et logiciels de gestion de la relation client (CRM)
- Communication professionnelle écrite et orale
- Réseaux sociaux professionnels et techniques de social selling
- Veille commerciale et exploitation des données clients

Préparation à la certification et accompagnement

- Élaboration du dossier professionnel (DP)
- Entraînement aux mises en situation de vente et jeux de rôle
- Préparation à la session d'examen (épreuves et entretiens)
- Accompagnement individualisé par l'équipe pédagogique

Modalités d'évaluation

TP Conseiller commercial

EXAMEN FINAL DEVANT UN JURY HABILITÉ PAR LE MINISTÈRE DU TRAVAIL

Déroulé de la session d'examen (durée totale 4h)

- Mise en situation professionnelle (1h45) : entretien de vente reconstitué
- Entretien technique (0h55) : analyse d'un tableau de bord et plan d'actions
- Questionnement à partir de productions (1h10) : diaporama et fiches techniques produits/services
- Entretien final (0h10) : échange à partir du dossier professionnel

Évaluation en cours de formation

- Mises en situation commerciale et jeux de rôle notés
- QCM et études de cas
- Exercices de prospection et de suivi client
- Constitution progressive du dossier professionnel

VALIDATION PARTIELLE / SUITE DE PARCOURS / DÉBOUCHÉS :

► Validation partielle :

Le titre est composé de 2 CCP (certificats de compétences professionnelles). Le candidat peut valider un seul CCP : il reçoit un livret attestant le bloc obtenu et complète les blocs manquants lors d'une session ultérieure.

► Débouchés métiers :

Conseiller(ère) commercial(e)
Attaché(e) commercial(e)
Commercial(e) sédentaire ou itinérant(e)
Prospecteur(trice) commercial(e)
Délégué(e) commercial(e)
Chargé(e) de clientèle
Technico-commercial(e)

► Poursuite d'études :

- Poursuite vers un diplôme commercial supérieur (BTS NDRC, BTS MCO)
- Évolution vers technico-commercial ou responsable des ventes
- Spécialisation via un certificat complémentaire de spécialisation (CCS)
- Insertion dans tous les secteurs nécessitant des commerciaux



MOYENS PÉDAGOGIQUES :

- ▶ **Méthodes pédagogiques :**
 - Apports théoriques et cours interactifs en présentiel
 - Sessions en visioconférence : échanges en direct et travaux en sous-groupes
 - Travail en autonomie : modules e-learning, exercices et vidéos
 - Mises en situation de vente, jeux de rôle et simulations d'entretien
 - Études de cas commerciales et apprentissage collaboratif
- ▶ **Moyens techniques :**
 - Plateforme de formation en ligne (LMS)
 - Outils de gestion de la relation client (CRM)
 - Réseaux sociaux professionnels et outils de social selling
 - Tableaux et supports numériques
- ▶ **Accessibilité :**
 - Adaptation possible pour les personnes en situation de handicap, après étude individualisée.

DISPOSITIF DE SUIVI DU PROGRAMME ET D'APPRÉCIATION DES RÉSULTATS :

- ▶ **Les outils :**
 - QCM et évaluations en cours de formation
 - Mises en situation commerciale et jeux de rôle notés
 - Études de cas et exercices de prospection
 - Élaboration du dossier professionnel
- ▶ **Évaluation sommative :**
 - Évaluations passées en cours de formation
 - Session d'examen finale devant un jury habilité (Ministère du Travail)
 - Mise en situation professionnelle, entretien technique et questionnement
 - Entretien final (durée totale de l'examen ≈ 4h)

Annexe au programme de formation FOAD

LOI n° 2018-771 du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel (1)

Avec le décret du 28 décembre 2018 relatif aux actions de formation et aux bilans de compétences, l'article D6313-3-1 du Code du Travail indique que la mise en œuvre d'une action de formation en tout ou partie à distance doit comprendre :

- Une assistance technique et pédagogique appropriée pour accompagner le bénéficiaire dans le déroulement de son parcours.
- Une information du bénéficiaire sur les activités pédagogiques à effectuer à distance et leur durée moyenne.
- Des évaluations qui jalonnent ou concluent l'action de formation

Moyens pédagogiques et techniques

Nos formateurs ont été sélectionnés pour leur expertise technique et pédagogique. Les sessions de formation sont conçues pour favoriser l'engagement, l'interaction et l'acquisition progressive des compétences visées.

Conditions matérielles :

- Avoir un ordinateur (Mac ou PC)

Conditions techniques et accessibilité pour le stagiaire :

- Connexion internet stable
- En cas de situation de handicap, un échange préalable permettra d'étudier la faisabilité et l'adaptation des modalités de formation.

Modalités d'organisation

Le dispositif est proposé au bénéficiaire sous forme de vidéos disponibles sur la plateforme ainsi que des exercices organisés à distance de façon asynchrone et individuelle. Voici les informations importantes pour l'organisation de celles-ci :

- Le bénéficiaire disposant d'un poste informatique doté d'une connexion internet pourra y accéder.
- Les recommandations de sécurité sanitaire sont appliquées selon les consignes gouvernementales en vigueur.
- Le respect du règlement intérieur reste obligatoire, étant adapté aux formations à distance.
- À la fin de certains modules, un exercice est réalisé pour vérifier la compréhension du cours. La réussite de cet exercice permet de passer au module suivant.

Assistance du bénéficiaire

L'assistance est assurée par l'équipe pédagogique, par e-mail et via la plateforme de formation, du lundi au vendredi.

Un chat est également disponible sur la plateforme ; une réponse peut aussi être apportée par ce biais.

Délai de réponse et d'assistance

Le bénéficiaire recevra une réponse dans un délai maximal de 48 heures ouvrées à compter de la date d'envoi de sa demande.

ORGANIGRAMME

V1 – 2026



Nom : Noemi Abitbol

**Fonction : Responsable pédagogique TP Conseiller commercial et
Présidente**



Nom : BAMBA Moulaye

Fonction : Directeur général

