

## Le métier préparé

### Descriptif de l'emploi :

Le technicien supérieur est un commercial opérationnel capable de collecter et d'utiliser les informations marketing pour concevoir un Plan d'Action Commerciale, de mener des négociations, de prévoir, surveiller et évaluer ses performances et d'évoluer, à terme, vers des fonctions d'encadrement commercial ou vers des situations de négociation complexes (type grands comptes).

Cinq domaines de compétences référencés :

- ▶ Élaborer un plan d'action commerciale (PAC) ;
- ▶ Établir un plan de prospection et le mettre en œuvre ;
- ▶ Mener des négociations commerciales ;
- ▶ Manager leur activité et assurer une fonction de veille ;
- ▶ Gérer et développer une clientèle.

## LES PUBLICS CONCERNÉS

Tout public (les jeunes de moins de 26 ans principalement)

## Présentation du titre

### Composition :

Titre composé d'au moins cinq modules :

- ▶ Elaborer un plan d'action commerciale (PAC).
- ▶ Etablir un plan de prospection et le mettre en œuvre.
- ▶ Mener des négociations commerciales.
- ▶ Manager son activité et assurer une fonction de veille.
- ▶ Gérer et développer une clientèle.

+ modules optionnels spécifiques pour répondre aux besoins précis d'une entreprise ou d'une profession.

### Niveau indicatif d'entrée :

1) Titulaire d'un diplôme Bac + 2

ou

2) Niveau Bac avec 3 années d'expérience professionnelle significative ;

Titulaire du permis de conduire ou s'engageant à le passer dans l'année.

### Dispositifs mobilisés, variables selon les CCI :

- ▶ Apprentissage.
- ▶ Contrat de professionnalisation.
- ▶ Statut scolaire (étudiant).
- ▶ Formation continue des salariés (CIF...).
- ▶ Formation des demandeurs d'emploi.
- ▶ Accès par la VAE, dans le cadre légal et réglementaire : tout candidat justifiant d'une expérience d'au moins 3 ans en rapport direct avec le titre professionnel (TP) peut déposer un dossier de recevabilité à la DDTEFP (formulaire et justificatifs) et acquérir, après un entretien avec un jury, le titre du ministère ou des Certificats de Compétences Professionnelles (CCP) qui le composent.

### Modalités pédagogiques :

- 1) Accès à la formation : dossier de candidature - tests de personnalité - entretien approfondi.
- 2) Réalisation de la formation : enseignement en alternance, réalisé sous statut étudiant, par apprentissage ou dans le cadre de la formation continue des salariés.

### Organisme responsable de la mise en œuvre :

Assemblée des Chambres Françaises de Commerce et d'Industrie (ACFCI).

Secrétariat des Instituts de Force de Vente (IFV).

## La formation

Le programme de formation est établi par chaque institut ou Centre de formation de CCI sur la base des cinq domaines de compétences retenus dans le référentiel d'activité. La durée et le contenu détaillé du programme peuvent donc varier d'une CCI à l'autre.

## La formation (suite)

À titre d'illustration, la CCI de Rouen propose un programme en six modules :

### 1. Élaborer un plan d'action commerciale :

- ▶ Se situer dans l'entreprise.
- ▶ Analyser son marché et situer la place de l'entreprise et des entreprises concurrentes.
- ▶ Fixer les objectifs à atteindre et définir la cible.
- ▶ Déterminer et planifier les actions adaptées en fonction de la cible visée, de leur coût et des ressources attribuées.
- ▶ Mesurer et suivre les résultats du plan d'action commerciale.

### 2. Etablir un plan de prospection et le mettre en œuvre :

- ▶ Définir un plan de prospection selon le Plan d'Action Commerciale établi.
- ▶ Concevoir et mettre en œuvre des actions de prospection.
- ▶ Vérifier la santé financière d'une entreprise.
- ▶ Être efficace et performant en prospection.

### 3. Mener des négociations commerciales :

- ▶ Définir une stratégie de négociation.
- ▶ Construire et rédiger une proposition commerciale ou le dossier de réponse à un appel d'offres.
- ▶ Conduire un entretien de négociation en préservant ses marges.
- ▶ Créer un climat favorable à la conclusion positive de la négociation.
- ▶ Contractualiser la vente.

### 4. Manager son activité et assurer la fonction de veille :

- ▶ Manager son activité et son temps.
- ▶ Assurer le suivi de la relation avec ses prospects et clients.
- ▶ Mesurer, analyser et rendre compte de ses performances.
- ▶ Assurer une fonction de veille.

### 5. Gérer et développer sa clientèle :

- ▶ Analyser son portefeuille clients.
- ▶ Fidéliser ses clients et anticiper leurs besoins.
- ▶ Construire une relation durable avec ses clients.

### 6. Compétences complémentaires :

- ▶ Anglais professionnel.
- ▶ Développement personnel et cohésion de groupe.
- ▶ Techniques de recherche d'emploi (TRE).

La formation en entreprise est définie dans chacune des entreprises et fait l'objet d'un programme spécifique.

**Durée** de 12 mois en moyenne (5 mois à l'IFV / 7 mois en entreprise).

## La délivrance du titre

**Modalités d'évaluation et de certification.** Après formation, la certification comporte trois composantes :

### 1. Évaluation des acquis en centre de formation :

- ▶ Trois simulations : un entretien de prospection et deux entretiens de négociation.
- ▶ Contrôle Continu des Acquis (sur 21 modules).

### 2. Évaluation des acquis en entreprise :

- ▶ Le tuteur évalue les acquis du candidat sur la base d'une grille d'évaluation des compétences et du comportement en entreprise.

## La délivrance du titre (suite)

### 3. Soutenance d'un dossier professionnel devant un jury de professionnels :

- ▶ Le dossier porte sur l'analyse d'une mission confiée par l'entreprise d'accueil :
  - contexte et enjeux de l'action à mettre en œuvre ;
  - réalisation et analyse des résultats ;
  - préconisations opérationnelles.
  
- ▶ Le jury est composé :
  - d'un président nommé par le président de l'ACFCI ou, par délégation, par le président de la CCI dont relève l'IFV,
  - d'un représentant des salariés (entreprise différente de celle du stage),
  - d'un représentant des employeurs,
  - d'un ex-stagiaire.

Un représentant de l'IFV organise le jury, participe en tant qu'observateur neutre, et assure le secrétariat de séance.

**NOMBRE DE TITRES DÉLIVRÉS**

500 titulaires de la certification par an

### Qui contacter ?

#### ▶ Au niveau national

**L'ACFCI** (Assemblée des Chambres Françaises de Commerce et d'Industrie) - Réseau des Instituts de Force de Vente (IFV)  
 18, rue Jean-Giraudoux - BP 3003  
 75773 Paris Cedex 16  
 Téléphone : 01 40 69 37 35 - Email : contact-ifv@acfc.cci.fr  
 www.ifv.net

#### ▶ Au niveau régional

#### 26 sites de préparation à la certification :

- **Alsace** (Wintzenheim, Strasbourg)
- **Aquitaine** (Bergerac)
- **Bourgogne** (Auxerre, Dijon)
- **Bretagne** (Brest, Pontivy)
- **Centre** (Châteauroux, Orléans)
- **Champagne-Ardenne** (Troyes)
- **Franche-Comté** (Lons-le-Saunier)
- **Haute-Normandie** (Rouen - Mont-Saint-Aignan)
- **Île-de-France** (Paris, Saint-Germain-en-Laye)
- **Languedoc-Roussillon** (Nîmes)
- **Limousin** (Limoges, Brive)
- **Lorraine** (Metz, Laxou)
- **Nord-Pas-de-Calais** (Roubaix)
- **Pays-de-la-Loire** (Angers, Nantes)
- **Picardie** (Amiens)
- **Rhône-Alpes** (Lyon, Saint-Etienne, Roanne)

### Sources d'information :

Pour les régions non couvertes par la programmation 2007/2008, votre délégation régionale Intergros peut vous accompagner dans la recherche de nouveaux prestataires.

Titre de niveau IV ayant, comme tous les titres du Ministère chargé de l'emploi, une valeur nationale et interprofessionnelle

## Le métier préparé

### Descriptif de l'emploi :

Le vendeur spécialisé en magasin exerce dans tous types de points de vente (grandes, moyennes et petites surfaces) diffusant des produits nécessitant une vente-conseil en face à face, parallèlement, dans certains cas, à la vente en libre service. Il a pour activités :

Assurer la vente de produits et de services associés à caractère technique ou spécifique auprès d'une clientèle de particuliers ou parfois de professionnels accueillis sur le lieu de vente.

Veiller à l'approvisionnement et à la présentation des produits dans les linéaires et traiter les demandes des clients en les informant sur les caractéristiques techniques des produits et en les guidant dans leur choix. Il peut suggérer, à cet effet, l'achat de produits ou services complémentaires et proposer, dans certains cas, des produits de financement ou des solutions de paiement adaptés.

Réaliser la présentation des marchandises dans le rayon conformément aux règles d'implantation du magasin et mettre en valeur les promotions et les nouveautés.

Tenir informé le responsable du rayon de l'évolution du marché à partir des renseignements recueillis auprès des fournisseurs, des clients et de la concurrence, et contribuer aux résultats du point de vente en réalisant les objectifs de vente et de marge commerciale fixés par sa hiérarchie.

Les articles vendus sont très généralement des produits non alimentaires.

## LES PUBLICS CONCERNÉS

Tout public : demandeurs d'emploi et salariés.

## Présentation du titre

### Composition :

Titre composé de deux Certificats de Compétences Professionnelles (CCP) :

- ▶ Vendre et négocier en face-à-face des produits et prestations de services.
- ▶ Contribuer à l'animation et aux résultats d'un linéaire ou d'un point de vente.

### Obtention du titre :

- ▶ Après un parcours de formation :
  - soit continu (visant l'ensemble des compétences du titre),
  - soit progressif, par capitalisation des CCP qui composent le titre, sur une période de 5 ans maximum.
- ▶ Par la VAE, dans le cadre légal et réglementaire :

Tout candidat justifiant d'une expérience d'au moins 3 ans en rapport direct avec le titre professionnel (TP) peut déposer un dossier de recevabilité à la DDTEFP (formulaire et justificatifs) et acquérir, après un entretien avec un jury, le titre du ministère ou des Certificats de Compétences Professionnelles (CCP) qui le composent.

### Modalités pédagogiques :

- 1) Accès à la formation : entretien de confirmation du besoin de formation - tests - épreuve ou questionnaire de personnalité – entretien (permet d'ajuster le contenu et la durée de la formation au profil du candidat).
- 2) Réalisation de la formation :
  - centres AFPA ou centres privés agréés par le ministère,
  - ingénierie centrée sur les situations de travail, conçue pour un public d'adultes déjà entrés dans la vie active, permettant des entrées et sorties périodiques afin de favoriser l'organisation et l'individualisation des programmes de formation (organisations de plusieurs sessions par an).

## La formation

**Découverte de l'emploi et de la formation** (1 semaine – 35 heures maximum).

### Module 1 : vendre et négocier en face-à-face des produits et prestations de services :

- Représenter son entreprise et contribuer à la valorisation de son image.
- Mener un entretien de vente et de négociation de produits et de prestations de services en situation de face à face pour réaliser une transaction commerciale.
- Traiter les réclamations du client en prenant en compte les intérêts de l'entreprise.

**Session de validation** (1 semaine - 35 heures maximum)

### Module 2 : contribuer à l'animation et aux résultats d'un linéaire ou d'un point de vente :

- Assurer l'approvisionnement du magasin, conformément aux règles d'implantation.
- Réaliser des mises en scène pour mettre en valeur les promotions et les nouveautés.
- Surveiller l'évolution du marché, les nouveaux produits, la concurrence.
- Contrôler la réalisation de ses objectifs.

**Durée** modulable de 6 mois environ (910 heures maximum)

## La délivrance du titre

### Modalités d'évaluation et de certification

Deux cas de figure, selon le mode d'accès choisi :

#### ► Après un parcours complet de formation

##### ► Par VAE

Évaluation réalisée par un jury sur la base des éléments suivants :

- une mise en situation professionnelle, réelle ou reconstituée,
- un dossier de synthèse constitué par le candidat attestant d'une pratique professionnelle,
- les résultats, pour les candidats ayant suivi un parcours complet de formation, des évaluations passées en cours de formation,
- un entretien final du candidat avec le jury.

#### ► Par capitalisation des CCP dans le cadre d'un parcours progressif

Évaluation CCP par CCP, réalisée par un binôme constitué d'un formateur et d'un membre issu du jury sur la base des éléments suivants :

- une mise en situation professionnelle, réelle ou reconstituée,
- un dossier de synthèse constitué par le candidat attestant d'une pratique professionnelle.

Un entretien final du candidat avec le jury, au vu de l'ensemble des CCP obtenus.

**Le jury, composé de représentants d'employeurs et de salariés du secteur concerné, est désigné par la DDTEFP.**

**À l'issue de l'entretien final, il statue sur l'octroi du titre (attribution de l'ensemble ou d'une partie des CCP).**

**Les compétences requises pour les CCP manquants peuvent être obtenues, dans un délai de 5 ans, par expérience complémentaire ou par formation, avec, le cas échéant, une individualisation du parcours.**

**Seule la DDTEFP est responsable de la procédure globale de la reconnaissance des acquis et de la délivrance du titre.**

**NOMBRE DE TITRES DÉLIVRÉS**

2005 : **329**

2006 : **767**

### Qui contacter ?

#### ► Au niveau national

**L'AFPA** (Association pour la Formation Professionnelle des Adultes) :  
13, place du Général-de-Gaulle - 93108 MONTREUIL CEDEX  
[www.afpa.fr](http://www.afpa.fr)

#### ► Au niveau régional

**La DRTEFP** Coordonnées disponibles sur : [www.travail.gouv.fr](http://www.travail.gouv.fr)

**Centre de formation AFPA** (programmation 2009) :

- **Alsace** (Strasbourg, Colmar)
- **Aquitaine** (Bordeaux - Pessac, Clermont-Ferrand)
- **Basse-Normandie** (Caen, Dijon - Quetigny, Troyes – Pont-Sainte-Marie)
- **Bretagne** (Saint-Brieuc, Morlaix, Lorient)
- **Centre** (Orléans - Olivet)
- **Île-de-France** (Créteil, Champs-sur-Marne)
- **Haute-Normandie** (Rouen, Le Havre)
- **Languedoc-Roussillon** (Roanne, Béziers, Montpellier)
- **Limousin** (Limoges, Brive)
- **Lorraine** (Remiremont, Nancy)
- **Midi-Pyrénées** (Tarbes, Toulouse)
- **Nord-Pas-de-Calais** (Calais, Roubaix)
- **Pays-de-la-Loire** (Saint-Nazaire, Laval, Fontenay-le-Comte, Nantes, Cholet, La Roche-sur-Yon, Le Mans)
- **Picardie** (Amiens, Beauvais, Laon)
- **Poitou-Charentes** (Angoulême, Poitiers)
- **Provence-Alpes-Côte-d'Azur** (Toulon, Marseille - Saint-Jérôme, Nice)
- **Rhône-Alpes** (Valence, Chambéry, Lyon - Vénissieux, Bourg-en-Bresse)

### Sources d'information :

Pour les régions non couvertes par la programmation 2007/2008, votre délégation régionale Intergros peut vous accompagner dans la recherche de nouveaux prestataires.

*Voir suite des contacts page suivante*

## Qui contacter ? (suite)

### ► Au niveau régional

**Centres agréés par le Ministère** (au 15 juin 2007) :

#### - **Aquitaine** :

CFP Marmande (05 53 76 04 00 - [www.apprentissage-aquitaine.fr](http://www.apprentissage-aquitaine.fr)), CRP BETERETTE Gélons (05 59 06 10 33 – [www.crp-beterette.com](http://www.crp-beterette.com)), ICFA (05 56 79 52 00 – [www.icfa-alternance.com](http://www.icfa-alternance.com)), INFREP Trélissac (05 53 09 78 83), INSUP Biganos (05 56 26 71 46 – [www.insup.org](http://www.insup.org)), INSUP Formation Bordeaux (05 56 01 31 70 - [www.insup.org](http://www.insup.org)), INSUP Formation Langon (05 56 62 35 11 - [www.insup.org](http://www.insup.org))

#### - **Basse-Normandie** :

INSTITUT NAUTIQUE DE NORMANDIE (02 31 89 01 71), ORAIN BONASSO Caen (02 31 53 30 30 - [www.groupeorainbonasso.fr](http://www.groupeorainbonasso.fr)), VIA FORMATION Alençon (02 33 29 79 54 - [www.via-optima.fr](http://www.via-optima.fr)), VIS A VIS IFS (02 31 84 74 00 - [www.visavis-reseaux.fr](http://www.visavis-reseaux.fr))

#### - **Bretagne** :

CLPS Rennes (02 23 46 85 85), CLPS Vannes Séné (02 97 47 88 64), Initiatives Formation Pont de Buis (02 98 73 11 11 - [www.groupe-initiatives.com](http://www.groupe-initiatives.com))

#### - **Centre** :

CCI Chartres (02 37 84 28 28 - [www.eureetloir.cci.fr](http://www.eureetloir.cci.fr)), POINT F Orléans (02 38 55 10 24 - [www.pointf.fr](http://www.pointf.fr)), PRESTA'BUREAU Chinon (02 47 93 43 00), SAS AFEC Orléans (02 38 81 76 58)

#### - **Champagne-Ardenne** :

FORMA-ON Sedan (03 24 27 21 20), FORMATION PLUS Troyes (03 25 70 47 47)

#### - **Franche-Comté** :

BESANÇON FORMATION (03 81 41 85 85 - [www.besanconformation.fr](http://www.besanconformation.fr))

#### - **Île-de-France** :

AFIRE (01 48 10 11 66), INFA Île-de-France (01 45 25 88 07), INFREP CHÂTILLON (01 55 58 04 60)

#### - **Midi-Pyrénées** :

GIH ENTIORE (05 62 57 65 18 - [www.gih-mode.com](http://www.gih-mode.com)), ORT France Colomiers (05 61 15 92 60)

#### - **Pays-de-la-Loire** :

AFA IBF (02 41 43 28 94), ANGUELOS (02 51 83 07 87), BACF (02 40 89 99 40 - [www.bacf.fr](http://www.bacf.fr)), CYLENE (02 40 58 16 16 - [www.ateliersudweb.com/cylene](http://www.ateliersudweb.com/cylene))

#### - **Picardie** :

AFIDA St Quentin (03 23 06 28 88 - [www.afpi-aisne.com](http://www.afpi-aisne.com)), ESPACE FORMATION CONSULTING Amiens (03 22 91 48 19 - [www.espaceformationconsulting.com](http://www.espaceformationconsulting.com))

#### - **Poitou-Charentes** :

Format Pro - La Rochelle (05 46 44 36 92)

#### - **Provence-Alpes-Côte-d'Azur** :

CRP RICHEBOIS Marseille (04 91 09 48 00 - [www.centre-richebois.com](http://www.centre-richebois.com)), FRANCE LANGUES COMMUNICATION Juan-les-Pins (04 93 67 66 50 - [www.flcformation.fr](http://www.flcformation.fr))

#### - **Rhône-Alpes** :

ACFAL Villeurbanne (04 78 85 14 15), GALAXIE 5 Formation Saint-Alban-Leysse (04 79 60 70 56), INFA Lyon (04 72 83 51 46)

Titre de niveau V (CAP / BEP), ayant, comme tous les titres du Ministère du Travail, une reconnaissance nationale et interprofessionnelle.

## Le métier préparé

### Descriptif de l'emploi :

L'agent force de vente prospecte et visite des particuliers, des entreprises, des commerçants et des artisans pour vendre sur catalogue des produits ou des services à valeur généralement faible et à cycles de vente courts.

- ▶ Il enrichit le fichier des prospects en se déplaçant sur son secteur : visites, dépôt de prospectus, repérages.
- ▶ Il exerce cette activité sur un secteur géographiquement limité (la ville, l'arrondissement, voire une partie d'arrondissement).
- ▶ Il peut aussi prospecter de nouveaux clients ou réactiver des clients par téléphone ou en animant un stand dans un salon professionnel.
- ▶ Il conclut la vente à l'aide d'un argumentaire préétabli en appliquant les consignes et les méthodes qui lui sont données.
- ▶ L'agent force de vente dispose en général d'une autonomie pour l'organisation de sa tournée.
- ▶ Il rend compte de son activité quotidienne au responsable des ventes.

### LES PUBLICS CONCERNÉS

Tout public : demandeurs d'emploi et salariés.

## Présentation du titre

### Composition :

Titre composé de deux certificats de compétences professionnelles (CCP) :

- ▶ Prospecter des particuliers, entreprises, commerçants, artisans sur un secteur géographique réduit,
- ▶ Vendre des produits et prestations de services sur catalogue, en face à face.

### Niveau indicatif d'entrée :

- 1) Niveau CAP/BEP ou d'un titre professionnel de niveau V
- 2) Niveau 4<sup>e</sup>-3<sup>e</sup> ou équivalent.

Le Permis de conduite B (véhicules légers) est souhaitable.

### Obtention du titre :

- ▶ Après un parcours de formation :
  - soit continu (visant l'ensemble des compétences du titre)
  - soit progressif, par capitalisation des CCP qui composent le titre, sur une période de 5 ans maximum.
- ▶ Par la VAE, dans le cadre légal et réglementaire :

Tout candidat justifiant d'une expérience d'au moins 3 ans en rapport direct avec le titre professionnel (TP) peut déposer un dossier de recevabilité à la DDTEFP (formulaire et justificatifs) et acquérir, après un entretien avec un jury, le titre du ministère ou des Certificats de Compétences Professionnelles (CCP) qui le composent.

### Modalités pédagogiques :

- 1) Accès à la formation : entretien de confirmation du besoin de formation - tests - épreuve ou questionnaire de personnalité – entretien.
- 2) Réalisation de la formation :
  - centres AFPA ou centres privés agréés par le Ministère du Travail
  - ingénierie centrée sur les situations de travail, conçue pour un public d'adultes déjà entrés dans la vie active, permettant des entrées et sorties périodiques afin de favoriser l'organisation et l'individualisation des programmes de formation (organisations de plusieurs sessions par an).

## La formation

**Découverte de l'emploi et de la formation** (35 heures maximum).

### Module 1 : prospecter des particuliers, entreprises, commerçants, artisans sur un secteur géographique réduit

- Organiser son activité de prospection (tournées) en fonction des critères établis par la direction commerciale
- Recueillir et transmettre des informations pertinentes à son entreprise

**280 HEURES MAXIMUM**

### Module 2 : vendre des produits et prestations de services sur catalogue en face à face

- Promouvoir l'entreprise et ses produits
- Mener un entretien de vente de produits et prestations de services sur catalogue à une clientèle de particuliers, d'entreprises, de commerçants et d'artisans, en situation de face à face

**350 HEURES MAXIMUM**

**Session de validation** (1 semaine - 35 heures maximum)

**Durée** : modulable de 5 mois environ (700 heures maximum)

## La délivrance du titre

### Modalités d'évaluation et de certification

Deux cas de figure, selon le mode d'accès choisi :

#### ▶ Après un parcours complet de formation

##### ▶ Par VAE

Évaluation réalisée par un jury sur la base des éléments suivants :

- une mise en situation professionnelle, réelle ou reconstituée,
- un dossier de synthèse constitué par le candidat attestant d'une pratique professionnelle,
- les résultats, pour les candidats ayant suivi un parcours complet de formation, des évaluations passées en cours de formation,
- un entretien final du candidat avec le jury.

#### ▶ Par capitalisation des CCP dans le cadre d'un parcours progressif

Évaluation CCP par CCP, réalisée par un binôme constitué d'un formateur et d'un membre issu du jury sur la base des éléments suivants :

- une mise en situation professionnelle, réelle ou reconstituée,
- un dossier de synthèse constitué par le candidat attestant d'une pratique professionnelle,

Un entretien final du candidat avec le jury, au vu de l'ensemble des CCP obtenus

**Le jury, composé de représentants d'employeurs et de salariés du secteur concerné, est désigné par la DDTEFP.**

**A l'issue de l'entretien final, il statue sur l'octroi du titre (attribution de l'ensemble ou d'une partie des CCP).**

**Les compétences requises pour les CCP manquants peuvent être obtenues, dans un délai de 5 ans, par expérience complémentaire ou par formation, avec le cas échéant, une individualisation du parcours.**

**Seule la DDTEFP est responsable de la procédure globale de la reconnaissance des acquis et de la délivrance du titre.**

### NOMBRE DE TITRES DÉLIVRÉS

2005 : 66

2006 : 53

### Qui contacter ?

#### ▶ Au niveau national

**L'AFPA** (Association pour la Formation Professionnelle des Adultes) :  
13, place du Général de Gaulle - 93108 MONTREUIL CEDEX  
[www.afpa.fr](http://www.afpa.fr)

#### ▶ Au niveau régional

**La DRTEFP** Coordonnées disponibles sur : [www.travail.gouv.fr](http://www.travail.gouv.fr)

**Centre de formation AFPA** (programmation 2009) :

- **Centre** (Orléans) : [www.travail.gouv.fr](http://www.travail.gouv.fr)

**Centres agréés par le Ministère** (au 15 juin 2007) :

- **Centre** : Centre de Rééducation Professionnelle de Fontenailles à Louestault (37370)
- **PACA** : ACOPAD (Marseille)

- **Alsace** (Strasbourg)
- **Aquitaine** (Bordeaux - Pessac)
- **Auvergne** (Clermont-Ferrand)
- **Basse-Normandie** (Caen)
- **Bourgogne** (Dijon - Quetigny)
- **Bretagne** (Rennes, Lorient)
- **Champagne-Ardenne** (Reims)
- **Centre** (Orléans - Olivet)
- **Corse** (Corte)
- **Franche-Comté** (Besançon)
- **Île-de-France** (Paris)

### Sources d'information :

Pour les régions non couvertes par la programmation 2007/2008, votre délégation régionale Intergros peut vous accompagner dans la recherche de nouveaux prestataires.

- **Haute-Normandie** (Rouen)
- **Languedoc-Roussillon** (Nîmes, Perpignan - Rivesaltes)
- **Limousin** (Limoges, Brive)
- **Lorraine** (Remiremont, Nancy)
- **Midi-Pyrénées** (Tarbes, Toulouse)
- **Nord-Pas-de-Calais** (Roubaix)
- **Pays-de-la-Loire** (Nantes)
- **Picardie** (Beauvais)
- **Poitou-Charentes** (Poitiers)
- **Provence-Alpes-Côte-d'Azur** (Toulon, Marseille - Saint-Jérôme, Nice)
- **Rhône-Alpes** (Lyon - Vénissieux)

## Le métier préparé

### Descriptif de l'emploi :

En tant qu'interface entre l'entreprise et le client, le conseiller service client à distance établit une relation à distance, principalement par appels téléphoniques ou par « courriels », et parfois par Internet, avec un interlocuteur client ou usager.

- ▶ Lorsque le conseiller travaille en réception d'appels, il apporte une réponse adaptée à l'interlocuteur, quelle que soit la nature de sa demande ou de son besoin : renseignements, réorientation, information, assistance, conseil.
- ▶ Il peut également lui proposer des ventes de produits ou de services commercialisés par l'entreprise qu'il représente.
- ▶ En émission d'appels, le conseiller service client à distance établit une relation commerciale à distance avec le client ou le prospect pour vendre des produits ou des services ou pour réaliser des opérations de marketing dans le cadre de campagnes commerciales organisées par l'entreprise qu'il représente.
- ▶ Dans tous les cas, le conseiller service client à distance s'appuie sur des renseignements contenus dans les fichiers clients/prospects de l'entreprise pour mener l'entretien. Lors des contacts établis, il doit obtenir des informations pertinentes pour mettre à jour le fichier.
- ▶ Le conseiller service client à distance peut également effectuer des tâches administratives pour le suivi des dossiers de commandes.

L'activité du conseiller service client à distance suppose qu'il gère en simultané un ensemble d'informations orales et écrites pour répondre dans les meilleurs délais aux clients. Son activité est placée sous une forte contrainte de temps du fait du nombre et de la fréquence des appels.

## LES PUBLICS CONCERNÉS

Tout public : demandeurs d'emploi et salariés.

## Présentation du titre

### Composition :

Titre composé de deux Certificats de Compétences Professionnelles (CCP) :

- ▶ Pratiquer l'assistance et le conseil à distance.
- ▶ Assurer la démarche commerciale à distance.

### Niveau indicatif d'entrée :

- 1) Niveau première ou équivalent.
- 2) Niveau CAP/BEP ou titre professionnel de niveau V dans les métiers de vente et un an d'expérience professionnelle.
- 3) Niveau seconde et trois ans d'expérience dans les emplois de vente.

### Obtention du titre :

- ▶ Après un parcours de formation :
  - soit continu (visant l'ensemble des compétences du titre),
  - soit progressif, par capitalisation des CCP qui composent le titre, sur une période de 5 ans maximum.
- ▶ Par la VAE, dans le cadre légal et réglementaire :

Tout candidat justifiant d'une expérience d'au moins 3 ans en rapport direct avec le titre professionnel (TP) peut déposer un dossier de recevabilité à la DDTEFP (formulaire et justificatifs) et acquérir, après un entretien avec un jury, le titre du ministère ou des Certificats de Compétences Professionnelles (CCP) qui le composent.

### Modalités pédagogiques :

- 1) Accès à la formation : entretien de confirmation du besoin de formation - tests - épreuve ou questionnaire de personnalité – entretien
- 2) Réalisation de la formation :
  - centres AFPA ou centres privés agréés par le ministère,
  - ingénierie centrée sur les situations de travail, conçue pour un public d'adultes déjà entrés dans la vie active, permettant des entrées et sorties périodiques afin de favoriser l'organisation et l'individualisation des programmes de formation (organisations de plusieurs sessions par an).

## La formation

### Compétences de base :

- ▶ Régler, organiser et gérer son activité en fonction des flux d'appels et dans le cadre d'une équipe.
- ▶ Recueillir et synthétiser des informations pour qualifier le fichier clients.
- ▶ Gérer simultanément les informations et les outils pour garder la maîtrise de l'entretien.
- ▶ Appliquer les techniques et procédures liées à la relation client à distance.
- ▶ Se tenir informé sur l'environnement (marché, produits, services).

## La formation (suite)

### Module 1 : pratiquer l'assistance et le conseil à distance, accueillir le client ou l'utilisateur au téléphone

- Identifier le service attendu.
- Traiter la demande du client ou de l'utilisateur.
- Conclure l'entretien en réception d'appels.
- Rendre compte sur les services rendus.
- Naviguer et communiquer à l'aide du Net dans le cadre des appels entrants.

Session de validation (2 jours)

### Module 2 : assurer la démarche commerciale à distance

- Préparer au sein d'une équipe la phase finale d'une action commerciale.
- Établir la relation client ou prospect.
- Réaliser une démarche commerciale à distance.
- Conclure l'entretien en émission d'appels.
- Rendre compte de son action commerciale.
- Naviguer et communiquer à l'aide du Net dans le cadre des appels sortants.

### Périodes d'Application en Entreprise

(2 x 3 semaines minimum – 210 heures).

Durée modulable de 4 mois environ (560 heures maximum)

## La délivrance du titre

### Modalités d'évaluation et de certification

Deux cas de figure, selon le mode d'accès choisi :

#### ► Après un parcours complet de formation

##### ► Par VAE

Évaluation réalisée par un jury sur la base des éléments suivants :

- une mise en situation professionnelle, réelle ou reconstituée,
- un dossier de synthèse constitué par le candidat attestant d'une pratique professionnelle,
- les résultats, pour les candidats ayant suivi un parcours complet de formation, des évaluations passées en cours de formation,
- un entretien final du candidat avec le jury.

#### ► Par capitalisation des CCP dans le cadre d'un parcours progressif

Évaluation CCP par CCP, réalisée par un binôme constitué d'un formateur et d'un membre issu du jury sur la base des éléments suivants :

- une mise en situation professionnelle, réelle ou reconstituée,
- un dossier de synthèse constitué par le candidat attestant d'une pratique professionnelle,

Un entretien final du candidat avec le jury, au vu de l'ensemble des CCP obtenus.

**Le jury, composé de représentants d'employeurs et de salariés du secteur concerné, est désigné par la DDTEFP.**

**À l'issue de l'entretien final, il statue sur l'octroi du titre (attribution de l'ensemble ou d'une partie des CCP).**

**Les compétences requises pour les CCP manquants peuvent être obtenues, dans un délai de 5 ans, par expérience complémentaire ou par formation, avec, le cas échéant, une individualisation du parcours.**

**Seule la DDTEFP est responsable de la procédure globale de la reconnaissance des acquis et de la délivrance du titre.**

## Qui contacter ?

### ► Au niveau national

**L'AFPA** (Association pour la Formation Professionnelle des Adultes) :  
13, place du Général-de-Gaulle - 93108 MONTREUIL CEDEX  
[www.afpa.fr](http://www.afpa.fr)

### ► Au niveau régional

**La DRTEFP** Coordonnées disponibles sur : [www.travail.gouv.fr](http://www.travail.gouv.fr)  
**Centre de formation AFPA** (programmation 2009) :

- **Alsace** (Strasbourg)
- **Aquitaine** (Bordeaux - Pessac)
- **Auvergne** (Clermont-Ferrand)
- **Basse-Normandie** (Caen)
- **Bourgogne** (Dijon - Quetigny)
- **Bretagne** (Rennes, Lorient)
- **Champagne-Ardenne** (Reims)
- **Centre** (Tours, Orléans - Olivet)
- **Franche-Comté** (Belfort)
- **Île-de-France** (Créteil)
- **Haute-Normandie** (Rouen, Le Havre)
- **Languedoc-Roussillon** (Montpellier)
- **Limousin** (Brive)
- **Lorraine** (Nancy)
- **Midi-Pyrénées** (Toulouse)
- **Nord-Pas-de-Calais** (Calais, Roubaix)
- **Pays-de-la-Loire** (Nantes, Le Mans)
- **Picardie** (Amiens)
- **Poitou-Charentes** (Poitiers)
- **Provence-Alpes-Côte-d'Azur** (Marseille - Saint-Jérôme)
- **Rhône-Alpes** (Lyon-Vénissieux)

## Sources d'information :

Pour les régions non couvertes par la programmation 2007/2008, votre délégation régionale Intergros peut vous accompagner dans la recherche de nouveaux prestataires.