

## 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.