

# DÉVELOPPER LA PERFORMANCE COMMERCIALE

en partenariat avec



**RNCP 38123**

**CERTIFIANTE**

**ÉLIGIBLE AU CPF**



# DÉVELOPPER LA PERFORMANCE COMMERCIALE

Préparez le bloc de compétences n°2 “Développer et assurer le suivi de la performance commerciale” de la certification IPAC «Responsable du développement commercial» (RNCP 38123)

**RNCP 38123**

**FORMATION CERTIFIANTE**

**1 À 4 MOIS**

## DURÉE

Durée estimée de l'action de formation : **60 heures en e-learning à distance**

## PRÉREQUIS

Aucun prérequis nécessaires

## CERTIFICATION

Bloc de compétences n°2 de la certification IPAC «Responsable du développement commercial» (RNCP 38123)

## DÉBOUCHÉS

- Manager commercial
- Responsable commercial
- Animateur des ventes

## ÉVALUATION

Tests en contrôle continu sur la plateforme en ligne durant la formation

## EXAMENS

1 épreuve écrite de 3 heures et un oral de 30 minutes



## OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Créer un personae des publics cibles
- Mettre en place une stratégie de prospection omnicanal
- Élaborer des propositions commerciales complexes
- Négocier avec les futurs clients et/ou partenaires
- Gérer le site du e-commerce de l'entreprise
- Rédiger les contrats commerciaux de partenariats ou de ventes physiques ou e-commerce
- Concevoir et analyser un tableau de bord de suivi de l'activité

# PROGRAMME DE FORMATION

## DÉVELOPPER UNE STRATÉGIE DE PROSPECTION OMNISCANALE

10 HEURES

### CRÉER LES PERSONAS DES PUBLICS CIBLES DE L'ACTIVITÉ COMMERCIALE

- Qu'est-ce que le persona d'un public cible ?
- Éléments clés : les enjeux des personas pour l'activité commerciale
- La collecte de données des publics cibles
- La collecte des données des publics cibles via les réseaux sociaux
- La collecte des données des publics cibles via les CRM
- La collecte des données des publics cibles sur les sites web e-commerce
- Définir les cibles et les personas
- Comprendre son client
- Des personas pour des cibles aux activités différentes
- Création du portrait-type d'un client

### LES RÈGLES RELATIVES AU RGPD

- Qu'est-ce que le RGPD ?
- Donnée personnelle et son traitement
- Enjeux du RGPD dans le domaine commercial
- Implications du RGPD pour les entreprises
- Sanctions en cas de non-conformité des entreprises

### LES STRATÉGIES DE CONQUÊTE CLIENT À METTRE EN PLACE

- Définir les stratégies de conquête client à mettre en place
- Rappel sur les diagnostics interne et externe de l'entreprise
- Tutoriel de la matrice du modèle d'affaires responsable
- Estimer les impacts des forces externes sur l'interface avec les clients
- La méthode des scénarios
- Stratégie Océan rouge VS Océan bleu
- Le diagnostic interne et la stratégie de l'Océan bleu
- Exemple de stratégie Océan bleu : le Cirque du Soleil
- Business Model Canvas

### STRATÉGIES DE CONQUÊTE CLIENT ONLINE ET/OU OFFLINE

- Le Growth Marketing
- Le funnel AARRR : une approche client vue par le growth marketing
- Focus sur le pirate funnel : la recommandation
- Pirate funnel AARRR
- Acquisition client : inbound VS outbound marketing
- Les enjeux de l'acquisition offline
- La publicité média
- La prospection physique
- Les événements professionnels
- La prospection téléphonique
- Les enjeux de l'acquisition online
- Le site web
- La publicité digitale
- L'email marketing
- Les réseaux sociaux

### LA STRATÉGIE DE PROSPECTION OMNISCANALE

- Mettre en place une stratégie de prospection omniscanale
- Présentation du contexte : la stratégie de prospection omniscanale
- Différence entre la prospection omniscanale et l'approche crosscanale
- Capter le client sur son canal privilégié
- Les bonnes pratiques de la prospection
- Utiliser le format de prospection grâce au persona cible
- L'approche growth marketing : coordonner les équipes marketing et commerciales
- Élaborer un plan d'action commercial et marketing
- Activer des leviers de croissance avec les boucles de viralité
- Étude de cas : Les bonnes pratiques de prospection digitale

**CONNAÎTRE ET SAVOIR APPLIQUER LES MENTIONS OBLIGATOIRES OU INTERDITES SELON L'ACTIVITÉ ET LE CONTEXTE**

- 1<sup>re</sup> mention obligatoire et interdite dans le Code du commerce et de la consommation, les produits et services
- 2<sup>e</sup> mention obligatoire et interdite dans le Code du commerce et de la consommation, les prix
- 3<sup>e</sup> mention obligatoire et interdite dans le Code du commerce et de la consommation, la publicité
- 4<sup>e</sup> mention obligatoire et interdite dans le Code du commerce et de la consommation, les contrats
- Les risques pour les entreprises et les consommateurs en cas de non-respect des mentions obligatoires et interdites

**CONCEVOIR UNE PROPOSITION COMMERCIALE PERSONNALISÉE**

- Les objectifs de la proposition commerciale
- Les différents types de propositions commerciales
- Identifier les besoins du client pour personnaliser sa proposition commerciale
- Se différencier de la concurrence avec une proposition commerciale personnalisée
- Les différents types de propositions commerciales
- Les différents styles de rédaction
- Les éléments visuels dans la proposition commerciale
- Les différents formats de la proposition commerciale à remettre au client
- Éléments clés : template de cahier des charges pour la proposition commerciale

**RÉDIGER LES CONTRATS COMMERCIAUX DE PARTENARIATS**

- Rédiger les contrats commerciaux de partenariats
- Qu'est-ce qu'un contrat de partenariat commercial
- Les intérêts du partenariat commercial : avantages et risques
- Différents types de partenariats commerciaux
- Clauses du contrat de partenariat commercial
- Modèle de contrat de partenariat commercial

**APPLIQUER LE CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DE L'ENTREPRISE**

- Types de codes éthiques et de déontologie
- Les principes fondamentaux de l'éthique et de la déontologie dans la relation commerciale
- Le dilemme éthique

**RÉDIGER UNE PROPOSITION COMMERCIALE COMPLÈTE ET CONVAINCANTE**

- Les éléments clés d'une proposition commerciale complète
- Les arguments de vente pour convaincre
- Structurer sa proposition commerciale pour la rendre claire et facile à lire
- Rendre sa proposition commerciale percutante grâce au copywriting
- Les frameworks AIDA et PAS en copywriting"
- Susciter l'émotion grâce au storytelling
- Différents types de propositions commerciales
- Comment vendre plus cher son produit ou ses services ?
- 3 étapes du suivi de la proposition commerciale
- Étude de cas

**TYPES ET LES STYLES DE NÉGOCIATION**

- La négociation de partenariat et diplomate
- Éléments clés : les styles de négociation
- Déterminez votre style de négociation
- Technique BATNA : sortir gagnant
- Identifier les intérêts cachés en négociation
- Expressions faciales et des silences
- 5. La méthode des « 5 pourquoi » pour améliorer la prise de décision
- Persuasion de Cialdini dans la négociation
- 7 biais cognitifs à exploiter en négociation
- 10 compétences de négociation essentielles

**MAÎTRISER LA TECHNIQUE DE NÉGOCIATION GAGNANT-GAGNANT**

- Sortir de la négociation, marchandage
- Rechercher l'intérêt commun avec l'équilibre de Nash
- La tactique de l'engagement en négociation
- L'argumentaire structuré ADP pour trouver un terrain d'entente
- La méthode Harvard alias la négociation raisonnée
- Appliquer la négociation gagnant-gagnant sur le terrain

### DIFFÉRENTES TECHNIQUES DE NÉGOCIATION

- Le traitement des objections et négociation
- Négocier
- Enrichir son vocabulaire
- Vouvoiement ou tutoiement ?
- Vérifier et répondre
- Les fausses barbes
- Briefer ses collaborateurs : leur communiquer vos attentes
- Débriefing
- La réunion d'équipe
- Animer et suivre le quotidien des vendeurs
- Analyse d'une démonstration d'un traitement de l'objection à deux
- La démonstration par les chiffres pour renforcer un argumentaire
- Le suivi client

### MENER UNE NÉGOCIATION DE LA PRÉPARATION À LA CONCLUSION

- La négociation en 3 phases
- Enjeux de la préparation de la négociation
- Les objectifs SMART
- Préparer une négociation
- Identifier les besoins et intérêts des parties
- Identifier les objectifs réalisables
- Élaborer une stratégie de négociation
- Préparer les arguments et contre-arguments
- Négociation commerciale avec un client
- Négociation commerciale avec un partenaire
- Utiliser un modèle pour aller au de-là du non
- Désamorcer les conflits
- L'importance de conclure l'accord
- Techniques pour conclure un accord

### INTÉGRER L'ÉTHIQUE ET LA RSE DANS LA NÉGOCIATION COMMERCIALE

- Qu'est-ce que l'éthique dans la négociation commerciale ?
- Définition de la RSE
- Les enjeux éthiques de la relation commerciale
- Les enjeux éthiques de la relation commerciale
- La RSE dans les négociations B2C et B2B
- Les avantages compétitifs liés à l'intégration de l'éthique et de la RSE
- Les risques liés à l'absence d'éthique et de RSE dans la négociation commerciale
- Les audits RSE et les certifications
- Intégrer la RSE dans les clauses contractuelles
- Les méthodes de négociation éthique
- Limites de l'application de l'éthique et de la RSE
- Étude de cas : Intégrer de l'éthique et de la RSE dans la négociation commerciale

## ASSURER LA SATISFACTION CLIENT

10 HEURES

### PROCESSUS DE MESURE DE LA SATISFACTION CLIENT

- Qu'est-ce que la satisfaction client ?
- Pourquoi mesurer la satisfaction client ?
- Mesurer la satisfaction client avec le CSAT
- Tirer parti de l'indicateur Customer Effort Score
- Exploiter le Net Promoter Score
- Favoriser l'engagement client
- Le feedback client pour convaincre et fidéliser

### FAVORISER LE TRAITEMENT EFFICACE DES LITIGES CLIENT

- La gestion d'un litige client
- Adopter des règles de comportement
- Les types de litige client
- Les conséquences des litiges client
- Créer des processus de traitement des litiges
- Gestion des litiges : rendre la créance certaine
- Identifier le niveau de complexité d'une réclamation ou d'un litige
- Négocier en situation de litige ou de réclamation avec la méthode DESC
- Les bonnes pratiques pour limiter les litiges

### AMÉLIORER EN CONTINU LA SATISFACTION CLIENT

- Analyse de la satisfaction client
- Les méthodes d'amélioration continue
- Le métier de CSM : écouter les clients pour répondre à leurs besoins
- Développer la satisfaction client
- Exemple d'une enquête de satisfaction client
- Guide pratique pour réaliser son étude de satisfaction pas à pas
- Se démenager pour des clients mécontents
- Le service après-vente
- Les enjeux de la relation client dans le service après-vente
- 6 astuces pour booster l'efficacité du SAV
- Les outils de gestion du SAV

### COMPÉTENCES FONDAMENTALES ET MÉTHODE DESC

- Les compétences fondamentales du manager
- La méthode d'affirmation du manager : le DESC



### **PRÉSERVER LA SATISFACTION CLIENT DANS LE CAS D'UN LITIGE**

- La satisfaction client en cas de litige
- L'impact des contentieux sur les performances de l'entreprise
- La charte éthique
- Le cadre réglementaire des litiges : le Code de la consommation
- Le Code de la consommation

- La médiation pour préserver une relation amiable et durable
- Droits des affaires : la médiation, un outil rationnel de résolution des conflits plébiscité par les entreprises (BFM Business)
- La conciliation pour trancher un différend à l'amiable
- Répondre à des réclamations clients
- Étude de cas : Analyser la satisfaction client

## **PILOTER LA PERFORMANCE COMMERCIALE**

**15 HEURES**

### **METTRE EN PLACE LES INDICATEURS DE LA PERFORMANCE COMMERCIAL**

- Les enjeux de la performance commerciale
- Connaître les objectifs et les attentes
- Les indicateurs de performance
- Sélectionner les KPI pertinents
- Bien utiliser les KPI
- Améliorer la performance commerciale

### **METTRE EN PLACE DES ACTIONS CORRECTIVES ET COMMUNIQUER LES RÉSULTATS**

- Identifier les actions correctives
- Évaluer la faisabilité des actions
- Identifier les actions les plus impactantes
- Identifier les risques
- Évaluer l'impact prévisionnel de chaque action
- Planifier les étapes de mise en œuvre de chaque action
- Définir les responsabilités de chaque acteur
- Coûts et bénéfices de chaque action corrective
- Mettre en place un suivi régulier des résultats
- Efficacité réelle de chaque action corrective
- Identifier les nouvelles actions à mettre en place
- Identifier les destinataires de la communication pour les résultats
- Définir le format et le contenu de la communication
- Évaluer l'impact de la communication des résultats
- Étude de cas : Piloter la performance commerciale

### **RÉDIGER UN REPORTING COMMERCIAL EN FRANÇAIS ET EN ANGLAIS**

- Soigner l'objet, la ponctuation et les abréviations
- Structurer avec des listes et des mots de liaison
- Adopter un style P.A.C. (positif, actif, concis)
- Relire avant d'envoyer + éviter les fautes à l'oral
- Structuration et rédaction efficace du reporting

### **CONCEPTION D'UN TABLEAU DE BORD DE SUIVI DE L'ACTIVITÉ COMMERCIALE**

- Les usages du tableau de bord du pilotage de la performance commerciale
- Étapes de conception d'un tableau de bord
- Qu'est-ce qu'un tableau de bord ?
- Identifier les objectifs et les destinataires du tableau de bord
- Utiliser les critères SMART pour définir les KPI
- La structure du tableau de bord
- Excel : créer un tableau de bord interactif
- Concevoir la structure du tableau de bord
- Outils numériques pour la conception et la présentation du tableau de bord
- Outil de pilotage de votre entreprise
- Utiliser les fonctionnalités d'un tableau de bord
- Concevoir un tableau de bord personnalisé

### **ANALYSE DES RÉSULTATS ET PRISE DE DÉCISIONS**

- Analyser les écarts
- Définition de l'analyse des résultats et son importance dans la prise de décision
- Différentes étapes de l'analyse des résultats
- Différentes sources d'information pour analyser la performance commerciale
- Le ROI : définition, calcul et méthode
- Les différents types d'écarts
- Comprendre les écarts pour identifier les actions correctives
- Les méthodes et outils pour évaluer l'efficacité des actions correctives
- La communication des résultats
- Méthodologies pour bien communiquer

# VOTRE EXPÉRIENCE



Notre plateforme d'apprentissage en ligne a été conçue pour vous offrir une formation fluide et interactive. Avec des supports variés et un accès simplifié, vous progressez à votre rythme et dans les meilleures conditions.

## LES SUPPORTS PÉDAGOGIQUES



### COURS VIDÉO DE HAUTE QUALITÉ

Plongez dans nos cours vidéo de haute qualité, disponibles 24h/24 pour un apprentissage efficace et une expérience d'apprentissage enrichissante.



### EXERCICES ET CAS PRATIQUES

Mettez en pratique ce que vous avez appris avec nos exercices et cas pratiques conçus pour renforcer votre compréhension et affiner vos compétences.



### SUPPORTS ÉCRITS TÉLÉCHARGEABLES

Accédez à un condensé des informations des vidéos grâce à nos supports écrits téléchargeables, permettant une révision efficace où que vous soyez.



### QUIZ EN FIN DE MODULE

Mesurez votre compréhension avec nos quiz en fin de module, conçus pour vous auto-évaluer et valider efficacement vos acquis.



### WEBINAIRES DE FORMATION

Enrichissez votre expérience d'apprentissage avec nos webinaires interactifs ! Profitez de discussions et de conseils enrichissants pour élargir vos connaissances.



### SAYNÈTES ET MISES EN SITUATION

Découvrez la réalité du métier à travers nos saynètes et mises en situation, et plongez dans des expériences concrètes pour affiner vos compétences.

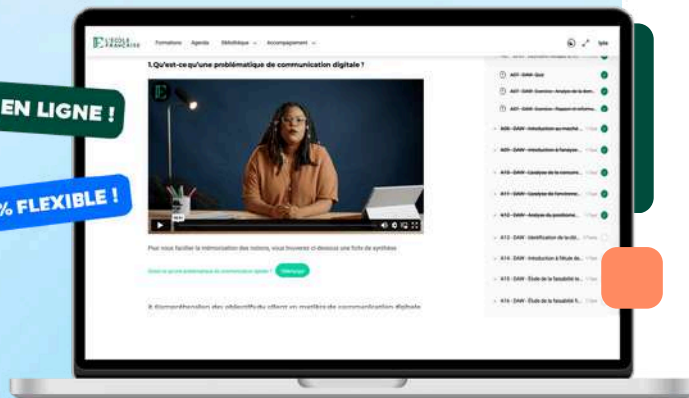
## LA PLATEFORME DE FORMATION

- Accessible 24h/24 et 7j/7
- Facile à prendre en main
- Suivi de la progression
- Possibilité de replay
- Prise de rendez-vous intégrée

**VOTRE RÉUSSITE COMMENCE ICI !**

**100% EN LIGNE !**

**100% FLEXIBLE !**



# L'ACCOMPAGNEMENT



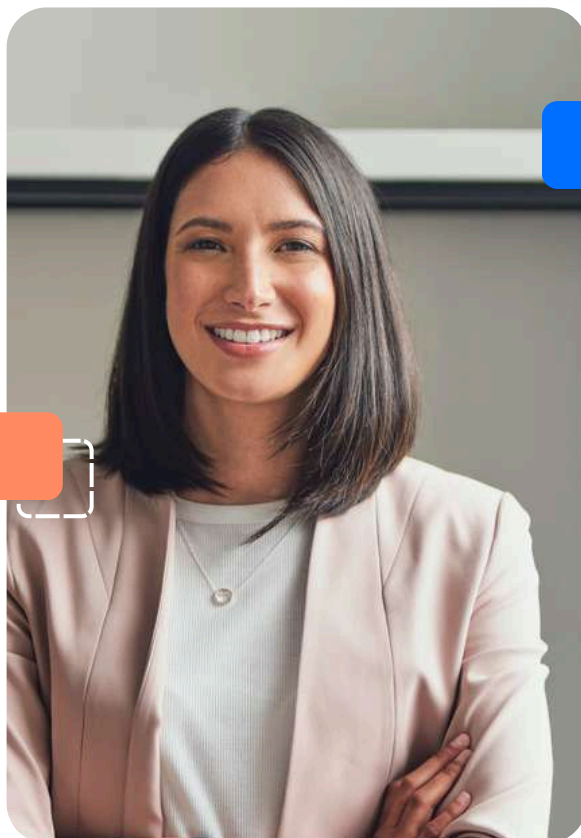
Découvrez l'accompagnement sur mesure de L'École Française conçu pour garantir votre réussite et faciliter votre parcours de formation.

## VOTRE MENTOR RÉFÉRENT : UN PROFESSIONNEL DU SECTEUR

Le mentorat, ce sont des **rendez-vous individuels personnalisés** avec un professionnel du secteur.

À chaque séance, votre mentor met son expérience au service de votre réussite pour :

- **Vous aider à surmonter vos blocages** grâce à un accompagnement adapté, qu'il s'agisse de clarifier une notion, retravailler un exercice ou adopter la bonne méthode pour progresser.
- **Vous préparer aux examens** afin de maximiser vos chances de réussite.
- **Vous aider à vous professionnaliser** et adopter les bons réflexes du métier.
- **Partager des conseils concrets** issus de son vécu et de la réalité du terrain.



## DÉCOUVREZ L'UNE DE VOS MENTORS

### CORALIE

Ecoute active et accompagnement personnalisé ! « L'équilibre délicat du mentorat n'est pas de les créer à votre propre image, mais de leur donner l'occasion de se créer. » Steven Spielberg A l'écoute et attentionnée ! Mon objectif : faire progresser les apprenants en m'adaptant à leurs besoins !



# LES EXAMENS



Grâce à notre plateforme d'examen à distance en e-surveillance, vous passez votre évaluation en toute sérénité, où que vous soyez. Sécurisée et simple d'utilisation, elle garantit le bon déroulement de votre examen tout en respectant les exigences officielles.

## LES ÉPREUVES DE VOTRE FORMATION

### Bloc 2 : Développer et assurer le suivi de la performance commerciale

- **Durée** : Une épreuve écrite de 3 heures et un oral de 30 minutes
- **Forme** : Mise en situation professionnelle reconstituée écrite individuelle ET mise en situation professionnelle reconstituée orale individuelle sous forme d'un jeu de rôles (entretien avec un jury)
- **Pour la MSP** : sur la base d'une étude de cas présentant le contexte et l'activité d'une entreprise fictive
- **Pour le jeu de rôle** : Sur la base d'informations décrivant un contexte et une situation de négociation commerciale complexe, le, la candidat(e) joue le rôle d'un(e) responsable de développement commercial devant un jury de professionnel(le)s du métier visé par la certification jouant le rôle de clients BtoB ou BtoC potentiels ou actuels.

## LA FLEXIBILITÉ

### E-SURVEILLANCE

- Depuis chez vous
- Accessible 24h/24 et 7j/7

### MATÉRIEL REQUIS

- Ordinateur avec webcam
- Connexion internet stable

## NOTRE ÉCOLE PARTENAIRE

- Près de **40 ans d'expérience** dans la formation
- 6 campus et **3 750 étudiants formés** chaque année
- L'appartenance à **Eduservices**, un réseau puissant d'écoles

Avec IPAC, bénéficiez **d'une certification spécialisée et reconnue** pour vous lancer dans une carrière réussie en ressources humaines !



# NOS OFFRES

|                                                             | LIGHT                                                                         | BASE                                                                          | PREMIUM                                                                       |
|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| Accès exclusif au forum de formation réservé aux apprenants | ✓                                                                             | ✓                                                                             | ✓                                                                             |
| Support disponible par mail pour vous accompagner           | ✓                                                                             | ✓                                                                             | ✓                                                                             |
| Masterclass interactives animées en direct                  | ✓                                                                             | ✓                                                                             | ✓                                                                             |
| Fiches synthèse et supports de cours PDF téléchargeables    | ✓                                                                             | ✓                                                                             | ✓                                                                             |
| Quiz, exercices et cas pratiques concrets                   | ✓                                                                             | ✓                                                                             | ✓                                                                             |
| Cours vidéos engageants avec des formateurs experts         | ✓                                                                             | ✓                                                                             | ✓                                                                             |
| Accès à nos modules de coaching carrière                    | ✓                                                                             | ✓                                                                             | ✓                                                                             |
| Accès illimité aux contenus et leurs mises à jour à vie     | ✗<br>limité à 1 an                                                            | ✗<br>limité à 3 ans                                                           | ✓                                                                             |
| Coaching personnalisé jusqu'à la certification              | ✓                                                                             | ✓                                                                             | ✓                                                                             |
| Séances privées illimitées* de mentorat avec un expert      | 5 séances                                                                     | 10 séances                                                                    | ✓                                                                             |
| <small>*à raison de 1 séance/jour pendant 1 an</small>      |                                                                               |                                                                               |                                                                               |
| <b>TARIFS</b>                                               | <b>1699€</b><br>soit 212,37€ pendant 8 mois TTC éligible à la prise en charge | <b>1999€</b><br>soit 249,88€ pendant 8 mois TTC éligible à la prise en charge | <b>2399€</b><br>soit 299,87€ pendant 8 mois TTC éligible à la prise en charge |

# LES POINTS CLÉS



## ACCOMPAGNEMENT

### Coaching personnalisé

Profitez de l'accompagnement 100% sur mesure pour avancer sereinement dans votre formation.

### Mentorat illimité

Profitez de séances privées avec un expert du secteur. Corrections d'exercices, révisions, projet professionnel, il vous guide vers la réussite.

### Service client prioritaire

Un problème ? Une question ? Un besoin ? Obtenez une réponse dans les plus brefs délais par mail ou par téléphone.



## COMPÉTENCES

### Cours vidéo accessibles à vie

Accédez à vos contenus de formation en illimité et l'ensemble de leurs mises à jour à vie

### Préparation aux examens

Annales, examens blancs, conseils, obtenez votre diplôme dans les meilleures conditions.

### Approche pratique

Entraînez-vous grâce aux nombreux exercices, quiz et cas pratiques disponibles



## ÉCHANGES

### Communauté d'apprenants

Rejoignez notre forum apprenant pour échanger avec les autres apprenants et profitez d'actualités sur votre formation.



## EXPERTISE

### Conférence spécialisées

Profitez de l'accompagnement 100% sur mesure pour avancer sereinement dans votre formation.

### Masterclass interactives

Vivez des moments d'échanges avec un professionnel du secteur autour de thématiques clés en lien avec votre formation.

## LES FINANCEMENTS

Pour faciliter l'accès à nos formations, **plusieurs financements** sont à votre disposition. **Vous pouvez choisir de financer votre formation par :**

- Carte bancaire en mensualités
- Votre entreprise grâce à son Plan de Formation ou son
- Opérateur de compétences
- Les organismes publics comme France Travail
- Votre Compte Personnel de Formation (CPF)



# LE SECTEUR

## LES ENJEUX ACTUELS

Face à l'évolution constante **des marchés et des comportements d'achat**, les enjeux du commerce intègrent **la maîtrise des tendances actuelles** et la capacité à instaurer **une relation client de confiance**. Ces éléments sont déterminants pour construire une stratégie commerciale efficace et pérenne.

### → Évolution des attentes clients

L'ère moderne voit les consommateurs devenir de plus en plus exigeants en matière de personnalisation et de réactivité des marques. Ils recherchent des expériences d'achat sur-mesure et des interactions plus humaines, même en ligne.

#### OPPORTUNITÉ

Se différencier en offrant des expériences client exceptionnelles, renforçant ainsi la fidélité et augmentant la valeur à vie du client.

### → Automatisation et nouvelles technologies

La transformation digitale entraîne une intégration croissante des technologies d'automatisation dans le commerce. Ces outils promettent d'améliorer l'efficacité, de réduire les coûts et d'offrir des expériences client plus fluides.

#### OPPORTUNITÉ

Ces innovations technologiques permettent d'optimiser les processus, mais aussi de devancer la concurrence en offrant des services novateurs.

### → Durabilité et responsabilité sociale

De plus en plus, les consommateurs tiennent compte des impacts environnementaux et sociaux de leurs achats. La durabilité est devenue un critère de choix majeur et les entreprises sont tenues de faire preuve de responsabilité éthique.

#### OPPORTUNITÉ

Les marques qui intègrent des pratiques durables et responsables dans leurs stratégies commerciales ont l'occasion de capter un marché croissant de consommateurs conscients et engagés, renforçant ainsi leur image et leur positionnement.



## LES GRANDES LIGNES

### Responsabilités diverses :

- Étude de marché
- Gestion de portefeuilles
- Négociation commerciale
- Suivi des ventes
- Mise en place de stratégies de vente

**Cadre professionnel :** Entreprises de toutes tailles, boutiques, plateformes e-commerce.

### Compétences requises :

- Connaissance des marchés
- Techniques de vente
- Suivi clientèle et fidélisation
- Analyse de données
- Capacités relationnelles

### Perspectives de carrière :

Postes de responsable commercial, manager de ventes ou directeur des opérations commerciales

# LES MÉTIERS

## COMMERCIAL TERRAIN

**RÉMUNÉRATION : 1 700-2 700€ NET/MOIS**

Développe le portefeuille clients d'une zone géographique en menant des actions de prospection, de négociation et de vente sur le terrain, en contact direct avec les clients.

## CHARGÉ DE CLIENTÈLE

**RÉMUNÉRATION : 1 900-3 000€ NET/MOIS**

Assure le suivi et la fidélisation d'un portefeuille clients, en répondant à leurs besoins, en proposant des solutions adaptées et en garantissant leur satisfaction sur le long terme.

## CONSEILLER COMMERCIAL

**RÉMUNÉRATION : 1 500-2 800€ NET/MOIS**

Accueille, conseille et vend des produits ou services, en identifiant les besoins du client et en apportant des réponses personnalisées pour conclure la vente.

## ANIMATEUR DES VENTES

**RÉMUNÉRATION : 1 700-3 500€ NET/MOIS**

Dynamise les points de vente ou les réseaux de distribution en mettant en place des actions commerciales, en formant les équipes et en valorisant les produits pour stimuler les ventes.

## LES CHIFFRES DU RECRUTEMENT

### +70 000 PROJETS DE RECRUTEMENT

Le secteur du commerce est un secteur porteur avec +70 000 offres disponibles sur le site de France Travail couvrant l'ensemble de la France.

### RÉMUNÉRATION

La rémunération dans le secteur du commerce est extrêmement variable puisqu'elle repose principalement sur les performances des commerciaux.

## VOUS SOUHAITEZ UN DIPLÔME COMPLET ?

Obtenez le diplôme complet grâce à notre bachelor commerce. Vous obtiendrez les compétences nécessaires pour élaborer et piloter une stratégie commerciale. Nos conseillers vous accompagnent pour trouver la formation idéale.

### BACHELOR COMMERCE

- Prérequis : Bac+2
- Durée : 9 à 12 mois
- Niveau obtenu : Bac +3





# Modalités

Modalités d'assistance du stagiaire lors de la séquence de formation réalisée à distance

1- Les compétences et les qualifications des personnes chargées d'assister le bénéficiaire de la formation :

**Florence Tersiguel :**

Master of Science in Management – Kedge Business School, spécialisation Marketing Management, Directrice de la formation de L'École Française, accompagnée de son équipe pédagogique.

**Alexandre Tirman :**

Directeur des consultants pédagogiques de L'École Française, assisté d'une équipe de conseillers experts métiers dédiés par parcours de formation.

**2- Les modalités techniques selon lesquelles le stagiaire est accompagné ou assisté, les périodes et les lieux mis à sa disposition pour s'entretenir avec les personnes chargées de l'assister ou les moyens dont il dispose pour contacter ces personnes**

Pendant toute la durée de la formation, le stagiaire est accompagné dans tous les cas via la messagerie intégrée à la plateforme e-learning de L'École Française.

Il peut également solliciter un accompagnement technique ou pédagogique par e-mail à l'adresse : [support@lecolefrancaise.fr](mailto:support@lecolefrancaise.fr). Le stagiaire peut solliciter un ou plusieurs rendez-vous personnalisés avec un professionnel expert via la plateforme Calendly intégrée dans la plateforme e-learning.

Les professionnels experts disposent des qualités suivantes : fibre pédagogique, aisance orale, écrite et relationnelle, expertise métier.

**3- Les délais dans lesquels les personnes en charge de son suivi sont tenues de l'assister en vue du bon déroulement de l'action, lorsque cette aide n'est pas apportée de manière immédiate.**

Dans tous les cas, une assistance sera apportée au stagiaire dans un délai maximal de 7 jours après l'envoi d'un e-mail à l'adresse suivante : [support@lecolefrancaise.fr](mailto:support@lecolefrancaise.fr)



## ÉVALUATION DES RÉSULTATS ET MODALITÉS DE SUIVI DE L'ACTION DE FORMATION



Chaque complétion d'un chapitre (ex. : cours vidéo) de la plateforme de formation à distance est enregistrée et conservée dans la base de données MySQL de la plateforme. Un rapport nominatif peut être édité à tout moment pour vérifier l'assiduité et la complétion des chapitres, et suivre l'exécution de l'action.

Au cours de la réalisation de la séquence de l'action de formation à distance, les acquis des stagiaires seront évalués grâce à différents tests en ligne (quiz type QCM, étude de cas, mise en situation, etc.).

Des e-mails de relance pourront également être adressés au Stagiaire, lorsque celui-ci n'aura pas exécuté la totalité de l'action de formation.

## MODALITÉS DE SANCTION DE L'ACTION DE FORMATION

### 1- Certificateur et certification professionnelle

- **Certificateur : PIGIER**
- **Titre certifié : Bloc de compétences n°2 de la certification Pigier «[Responsable du développement commercial](#)» (RNCP 38123)**

### 2- Modalités d'inscription aux épreuves du bloc de compétences de la certification professionnelle

Dès que le Stagiaire termine sa formation, il pourra passer ses examens écrits du bloc de compétence via la plateforme Macertification.org accessible depuis la plateforme cours. Tous les tarifs d'examens liés au titre sont inclus dans le prix de la formation. Concernant les oraux, le certificateur prendra directement contact avec l'apprenant.

Il est à noter que tout apprenant, qui aurait suivi la formation à distance, peut s'inscrire à toutes les épreuves de la certification professionnelle.

### 3- Modalités d'évaluation lors des épreuves

Vous retrouverez le détail des épreuves par bloc de compétences ainsi que leur durée à la page 10.

#### 4- Document délivré après le passage de la certification professionnelle

Le parchemin de réussite à la certification sera envoyé de manière dématérialisée sous 15 jours après le jury annuel.  
Celui-ci est valable à vie.

## ACCESSIBILITÉ HANDICAP

**Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap physique à la condition qu'elles puissent utiliser un ordinateur, une tablette et/ou un smartphone.**

**Les personnes malentendantes et malvoyantes ne pourront toutefois pas bénéficier de manière autonome de l'ensemble des services proposés :**

Les personnes malentendantes ne pourront pas exploiter l'audio de nos contenus vidéo et les formats podcast quand ils sont proposés, ni bénéficier des rendez-vous téléphoniques avec nos mentors.

**Resteront accessibles : les visuels de nos contenus vidéos, nos supports de formation écrits (qui, selon le type de formation choisie, peuvent couvrir plus de 80 % des contenus vidéo) et la réalisation des quiz en ligne nécessaires à la réalisation de la formation.**

Les personnes malvoyantes ne pourront pas exploiter les visuels de nos contenus vidéos et nos supports de formation écrits, ni réaliser les quiz en ligne sans être accompagnées.

**Resteront accessibles : l'audio de nos contenus vidéo, les formats podcast quand ils sont proposés et les rendez-vous téléphoniques avec nos mentors.**



# L'ÉCOLE FRANÇAISE



[lecolefrancaise.fr](https://lecolefrancaise.fr)

