

RÉSUMÉ DE LA CERTIFICATION CONSEILLER COMMERCIAL

Objectifs et contexte de la certification :

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

Activités visées :

Le conseiller commercial organise son activité de prospection à partir du plan d'actions commerciales (PAC) de l'entreprise. Il valorise les prestations, services et solutions de l'entreprise et apporte un conseil adapté aux besoins du prospect/client. Le conseiller commercial exerce ses activités dans le respect de la politique commerciale de l'entreprise et de ses procédures et en accord avec sa hiérarchie. Il intègre les principes de l'éco-responsabilité et de la sobriété numérique dans son organisation.

Pour suivre les évolutions du marché, du positionnement de la concurrence, des comportements d'achat des clients, des avis clients et de la réglementation, le conseiller commercial met en place un système de veille. Le conseiller commercial actualise régulièrement ses connaissances sur les produits et services de l'entreprise. Il analyse régulièrement l'ensemble de ces informations afin d'adapter sa stratégie de vente aux demandes des clients.

Le conseiller commercial valorise l'image de l'entreprise par une présentation positive de ses produits, services et solutions sur tous les canaux de communication. Il adapte la démarche de prospection à la cible, contacte le prospect/client par le canal le plus approprié en fonction du contexte et du profil du prospect/client et suscite son intérêt pour le produit, le service ou la solution. Il tient compte d'éventuelles situations de handicap chez le client ou dans son entourage. Dans le respect des consignes de l'entreprise, le conseiller commercial assure une présence sur les réseaux sociaux. Il conçoit et publie du contenu commercial, contribue à l'animation des communautés et met en œuvre les techniques du social selling.

Afin de fidéliser son portefeuille client, le conseiller commercial analyse et anticipe les besoins du client afin de proposer des offres commerciales personnalisées. Il tient compte des spécificités du client et de son historique d'achat et maintient le contact avec lui par le canal approprié.

Le conseiller commercial analyse et évalue son activité commerciale et ses résultats sur une période de référence. Il identifie les sources d'éventuels écarts entre les objectifs définis par la hiérarchie et ses résultats, rédige une note de synthèse destinée à son manager et propose si nécessaire des actions correctives afin d'atteindre les objectifs.

Le conseiller commercial crée et utilise un profil professionnel sur les réseaux sociaux suivant les consignes et en accord avec les valeurs de l'entreprise. Il adapte sa communication commerciale en fonction de la stratégie de l'entreprise concernant le social selling.

Le conseiller commercial prépare l'entretien de vente dans le respect des conditions générales de vente et tient compte des caractéristiques du prospect/client. Au travers de l'échange avec lui, il identifie son niveau d'information, analyse ses besoins et ses attentes, en prenant en compte d'éventuelles situations de handicap chez le client ou dans son entourage. Il adopte une posture d'expert-conseil, apporte une argumentation personnalisée, traite les objections, reformule, négocie, et conclut la vente.

Il traite les litiges et assure un rôle d'interface, effectue les relances, si nécessaire transmet le dossier aux services compétents afin de contribuer au respect des engagements réciproques. Il met en œuvre tous les moyens pour proposer une solution satisfaisante pour les parties. Il organise son activité dans le cadre fixé par l'entreprise et dans le respect des limites de sa responsabilité. Son niveau d'autonomie varie selon l'entreprise. Tout en restant dans le cadre fixé par l'entreprise, le conseiller commercial dispose d'une autonomie d'organisation pour optimiser ses déplacements.

Dans l'entreprise, le conseiller commercial est en relation avec son manager pour la définition de ses objectifs, des actions commerciales et des comptes rendus. Il participe régulièrement aux réunions d'équipe. Dans les grandes entreprises, il est également en relation avec le service marketing pour partager les informations client. Il est en relation commerciale avec les prospects/clients, décideurs d'entreprises ou particuliers.

L'activité nécessite un travail prolongé sur écran en position assise ; elle comporte également des déplacements, avec des temps de conduite d'un véhicule léger dans le secteur géographique de prospection, ou des temps passés dans des transports en commun. Les horaires peuvent être atypiques. Le conseiller commercial peut passer des nuitées hors domicile.

Compétences attestées :

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

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

Modalités d'évaluation :

Mise en situation professionnelle : 01 h 45 min

En amont de la mise en situation, le responsable de session propose au candidat deux contextes d'entreprise qui commercialisent des produits ou des services.

Le candidat choisit un contexte.

La mise en situation comporte cinq parties :

1. Pendant 45 minutes, le candidat prend connaissance du contexte d'entreprise en dehors de la présence du jury. Une surveillance est requise.
2. Pendant 20 minutes, le candidat tient un stand dans le cadre d'une manifestation commerciale reconstituée. L'un des membres du jury assure le rôle d'un prospect. Le candidat lui présente les produits ou les services de l'entreprise. Pendant cette phase de découverte des besoins du prospect, le candidat réunit les informations nécessaires pour un entretien de vente. Il renseigne la fiche client.
3. Pendant 5 minutes, le candidat contacte le prospect par téléphone et prend rendez-vous avec lui.
4. Pendant 20 minutes, le candidat conduit un entretien de vente en face à face avec le prospect. Il complète la fiche client.
5. Pendant 15 minutes, le candidat traite une réclamation dans le cadre d'un entretien de suivi clientèle en face à face. Il complète la fiche client et la remet au jury

♣ Entretien technique : 00 h 55 min

L'entretien technique se déroule à l'issue de la mise en situation.

Pendant 10 minutes le jury questionne le candidat sur sa prestation lors de la mise en situation professionnelle et sur la prise en compte d'éventuelles situations de handicap.

Le jury donne au candidat un tableau de bord en lien avec le sujet de la mise en situation.

Pendant 15 minutes, en présence du jury, le candidat en prend connaissance, le renseigne à partir de données fournies, l'analyse et prépare un plan d'actions.

L'un des membres du jury assure le rôle d'un supérieur hiérarchique. Pendant 15 minutes, il questionne le candidat au sujet de son analyse des données du tableau de bord et de son plan d'actions.

Pendant 15 minutes, en présence du jury, le candidat rédige une note de synthèse destinée à son supérieur hiérarchique. La note résume les échanges relatifs à l'analyse du tableau de bord et du plan d'actions. Le candidat transmet la note au jury.

♣ Questionnement à partir de production(s) : 01 h 10 min

Le questionnement à partir de productions se déroule à l'issue de l'entretien technique.

En amont de l'examen, le candidat conçoit :

- un diaporama
- cinq fiches techniques de produits et ou de service.

Pendant 30 minutes, le candidat présente le diaporama. Pendant 30 minutes, le jury questionne le candidat à partir de sa présentation. Pendant 10 minutes, le jury questionne le candidat sur une des fiches techniques de produits ou de services.

Entretien final : 00 h 10 min

Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel.

Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 04 h 00 min