



## **Commercial(e) Sédentaire**

### **Titre Professionnel Conseiller(e) Relation Client à Distance**

*Titre de niveau 4 (Bac)*

Eligible au Plan de Développement des Compétences, Contrat d'Apprentissage, Contrat de Professionnalisation.

Code RNCP : RNCP35304

Branches professionnelles : Toutes branches

#### **Objectifs visés par la formation**

---

A l'issue de la formation, chaque participant sera capable de :

- Prendre en charge la relation commerciale à distance via le canal téléphone ou mail, au sein d'une agence commerciale ou d'un centre de relation client.
- Réaliser des activités de transmission d'informations, de vente conseil, de relance et de suivi commercial. Réaliser des actions de prospection en appel sortant.
- Apporter un support à l'équipe de vente itinérante dans le suivi et le développement de l'activité commerciale.

#### **Spécialisation à choisir au démarrage :**

- Produits de plomberie, sanitaire et chauffage
- Produits de quincaillerie et fournitures industrielles

#### **Public bénéficiaire et délais d'accès à la formation**

---

##### **Public(s) :**

- Salariés en évolution de poste
- Nouveaux entrants recrutés sur la fonction visée

**Prérequis :** Aucun prérequis

##### **Modalités et délais d'accès :**

- Pour vous inscrire, nous contacter par mail ou téléphone : Mme Nouriya MAURICE
  - [n.maurice@2nd-academy.fr](mailto:n.maurice@2nd-academy.fr), 06 38 41 87 83
- Inscription effective dès réception de la convention signée par le service RH
- Date limite d'inscription : 10 jours avant le démarrage de la formation



## Modalités organisationnelles

- Date de démarrage : **le 24 octobre 2022**
- Date de fin : **le 24 octobre 2022 »**
- Durée de la formation : **424 heures, soit 60,5 jours**
  
- Lieux de formation accessibles sous réserve de volumétrie suffisante : **Paris / Lyon**
  - La semaine de démarrage aura lieu à Lyon.
  - Les semaines de formation commerciales auront lieux à Lyon ou à Paris
  - Les semaines de formations techniques se dérouleront à Lyon

## Modalités financières

- 8 650 €HT. Pour plus d'information, nous contacter.

## Contenu du programme

Les modules suivis d'un \* feront l'objet d'une Evaluation en Cours de Formation (ECF), dans le cadre de la validation du Titre Professionnel visé.

|  |   |            |
|--|---|------------|
| <b>Bloc de compétences 1 :</b><br><b>Définir et mettre en œuvre le développement commercial de son secteur</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le diagnostic et l'analyse de l'environnement commercial</li> </ul>                  | 14H        |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• La maîtrise des calculs commerciaux</li> </ul>                                       | 7H         |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'évaluation de sa performance</li> </ul>  | 14H        |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'analyse portefeuille clients et proposer un plan d'actions commerciales</li> </ul> | 21H        |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'organisation de l'activité commerciale</li> </ul>                                  | 7H         |
| <b>Total volume horaire</b>  |   | <b>63H</b> |

|   |   |     |
|---|---|-----|
| <b>Bloc de compétences 2 :</b><br><b>Préparer ses contacts avec les clients ou les prospects et assurer l'administration des ventes</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Construire une offre technique et commerciale</li> </ul> | 7H  |
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• La démarche de relation client à distance*</li> </ul>    | 35H |
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Assurer une campagne d'appel sortant*</li> </ul>         | 21H |
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestion des situations conflictuelles</li> </ul>         | 14H |
|   | <b>Total volume horaire</b>   |     |

|   |  |     |
|---|--|-----|
| <b>Bloc de compétences 3 :</b><br><b>Conseiller et vendre par téléphone</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'entretien de vente à distance*</li> </ul> | 49H |
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le cadre juridique de la vente</li> </ul>   | 7H  |
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le risque client</li> </ul>                 | 7H  |
|   | <b>Total volume horaire</b>  |     |



|   |  |
|---|--|
| <p><b>Attention, se référer à la spécialisation choisie !</b></p> <p><b>Bloc de compétences 4 :</b><br/>Apporter une solution technique appropriée aux attentes du client</p> | <p><b>Spécialisation Produits de plomberie, sanitaire et chauffage (SACHA)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Alimentation en eau des bâtiments 14H</li> <li>Une histoire des canalisations 3,5H</li> <li>Circuit sanitaire 7H</li> <li>Circuit chauffage 7H</li> <li>Plancher chauffant 3,5H</li> <li>L'alimentation en réseau gaz 7H</li> <li>Evacuation en eau sanitaire 14H</li> <li>Les consommables 7H</li> <li>L'outillage spécifique du plombier 14H</li> <li>La robinetterie 14H</li> <li>Les Bâtis Supports WC 7H</li> <li>Appareils sanitaires en porcelaine, receveurs de douche et parois de douche, baignoires 14H</li> <li>VMC 7H</li> <li>Les fondamentaux du thermique 28H</li> <li>Génie Climatique 28H</li> </ul> |
|   | <p><b>Spécialisation Produits de quincaillerie et fournitures industrielles</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Terminologie du bâtiment 28H</li> <li>Serrurerie 21H</li> <li>Béquillage 10,5H</li> <li>Fermes portes et fermetures antipanique 7H</li> <li>Profils bois, PVC et aluminium 7H</li> <li>Ferrures 7H</li> <li>Visserie 7H</li> <li>Fixation mécanique et scellement chimique 7H</li> <li>Fixation chimique colle, mastic et silicone 7H</li> <li>Outils coupants 7H</li> <li>Outillage à main et équipement de l'atelier 7H</li> <li>Outillage électroportatif 14H</li> <li>Les EPI (main, tête, pied) 21H</li> <li>Quincaillerie d'agencement 7H</li> <li>Pneumatique 7H</li> <li>Contrôle d'accès 10,5H</li> </ul>    |
| <p><b>Attention, se référer à la spécialisation choisie !</b></p>   |  |
| <p><b>Total volume horaire</b> <span style="float: right;"><b>175H</b></span></p>   |  |

|  |  |
|--|--|
| <p><b>Modules transverses :</b></p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Kick-off 7H</li> <li>Introduction à la vie apprenante 7H</li> <li>Préparation examen et suivi individuel 21H</li> <li>Suivi individuel à distance 4H</li> </ul> |
| <p><b>Total volume horaire</b> <span style="float: right;"><b>39H</b></span></p> |  |

|  |  |
|--|--|
| <p><b>Total volume horaire du parcours de formation</b> <span style="float: right;"><b>417H</b></span></p> |  |
|--|--|



|                             |             |
|-----------------------------|-------------|
| Evaluation finale           | 7H          |
| <b>TOTAL DE LA FOMATION</b> | <b>424H</b> |

## Méthodes mobilisées

Un ensemble de méthodes pour rendre acteur l'apprenant et lui donner l'envie de réapprendre :

- Echanges interactifs entre les participants
- Expérimentation (partie technique)
- Mises en situation
- Etudes de cas
- Gamification...

## Modalités d'évaluation

Modalités diverses et variées : quizz, qcm, mise en situation, soutenance orale, échanges entre participants, études de cas...

## Modalités de certification

Pour obtenir le Titre Professionnel Conseiller(e) Relation Client à Distance visé par le parcours de formation Commercial(e) Sédentaire, le candidat devra valider l'ensemble des épreuves suivantes :

- Evaluations modulaires

Evaluations passées en Cours de Formation sur les modules mentionnés ci-dessus d'un \*.

- Dossier écrit

Rédaction d'un dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.

- Jury final

Mise en situation professionnelle et entretien technique

## Sanction de la formation

En cas de réussite aux épreuves de certification : obtention du **Titre Professionnel de niveau 4 (bac) Conseiller(e) Relation Client à Distance**, enregistré au RNCP.

## Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Si l'un des stagiaires inscrit par le bénéficiaire est en situation de handicap, le bénéficiaire s'engage à avertir en amont l'organisme de formation afin d'étudier la faisabilité de l'inscription et le cas échéant les aménagements spécifiques nécessaires à la préparation et au suivi de sa formation.

**Référent Handicap** : Nouriya MAURICE – [n.maurice@2nd-academy.fr](mailto:n.maurice@2nd-academy.fr) ou 06 38 41 87 83

## Titre Professionnel Conseiller(e) Relation Client à Distance :

- Taux d'obtention de la certification : 1<sup>ère</sup> promotion en cours
- Niveau d'équivalence : niveau 4 (bac)



- Accessibilité par bloc : non
- Débouchés / trajectoire d'évolution des bénéficiaires à l'issu du parcours (insertion ou mobilité) :
  - Administrateur(trice) des Ventes
  - Assistant(e) Commercial(e)
  - Commercial(e) Sédentaire
  - Chargé(e) de Clientèle en centre de relation client
- Taux d'insertion : première promotion en cours
- Passerelles entre les parcours : A la suite du Titre Professionnel et selon son parcours professionnel en entreprise, le stagiaire pourra évoluer sur les parcours suivants :
  - Titre Professionnel Négociateur Technico-Commercial (Commercial Itinérant)