



## ***Commercial Sédentaire Quincaillerie et Fournitures Industrielles***

### **CQP Vendeur conseil à distance**

**Code RNCP :** RNCP32391

**Branche professionnelle :** 3044 - Commerces de gros

Eligible au Plan de Développement des Compétences, CPF - Compte personnel de Formation, Contrat de Professionnalisation et Pro-A

----

### **Titre Professionnel Conseiller Relation Client à Distance de Niveau IV**

**Code RNCP :** RNCP35304

**Branche professionnelle :** 3311 (Quincaillerie)

Eligible au Plan de Développement des Compétences, CPF - Compte personnel de formation, Contrat de Professionnalisation, Contrat d'apprentissage

**Branches professionnelles :** Toutes Branches

Eligible au Plan de Développement des Compétences, CPF - Compte personnel de formation, Contrat de Professionnalisation, Contrat d'apprentissage (Contactez votre OPCO)

### **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.

## Publics bénéficiaires et délais d'accès à la formation

---

### Public(s) :

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

Prérequis : Aucun

### Modalités et délais d'accès :

- Pour vous inscrire, nous contacter par mail ou téléphone afin d'obtenir le dossier d'inscription : Vos contacts :
  - Ghislaine BLASQUEZ [g.blasquez@2nd-academy.fr](mailto:g.blasquez@2nd-academy.fr) - 07 56 27 86 82
  - Valérie ROSSANO [v.rossano@2nd-academy.fr](mailto:v.rossano@2nd-academy.fr) - 06 38 41 87 83
- Inscription effective dès réception de votre convention signée
- Date limite d'inscription : 10 jours avant le démarrage de la formation

## Modalités organisationnelles

---

- Date de démarrage : **le 23 octobre 2023**
- Date de fin : **18 octobre 2024**
- Durée de la formation : **420 heures, soit 60 jours**
- 329 heures en présentiels et 91 heures en distanciel sous forme de classes virtuelles
- Lieux de formation accessibles sous réserve de volumétrie suffisante : **Paris et Lyon**
  - La semaine de démarrage aura lieu à Lyon.
  - Les semaines de formation commerciales auront lieux à Paris ou Lyon
  - Les semaines de formations techniques se dérouleront à Lyon

## Modalités financières

---

A partir de 10 500€ HT, tarif dégressif selon votre convention. Nous contacter pour plus d'informations.

## 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 : Ghislaine BLASQUEZ – [g.blasquez@2nd-academy.fr](mailto:g.blasquez@2nd-academy.fr) - 07 56 27 86 82

## Programme de formation

<b>Bloc de compétences 1 :</b> <b>Définir et mettre en œuvre le développement commercial de son secteur</b>	Réaliser un diagnostic de son environnement	14
	Maitriser environnement juridique*	7
	Analyser les indicateurs de performance	14
	Réaliser un Plan d'action commercial	14
	La maitrise des calculs commerciaux	7
	Organiser son activité	7
<b>Total volume horaire</b>		<b>63h</b>
<b>Bloc de compétences 2 :</b> <b>Préparer ses contacts avec les clients ou les prospects et assurer l'administration des ventes</b>	Construire une offre technique et commerciale	7h
	Techniques de prospections*	21h
	Gestion des situations conflictuelles*	7h
	Relancer ses devis	7h
	Assurer le recouvrement*	7h
<b>Total volume horaire</b>		<b>49h</b>
<b>Bloc de compétences 3 :</b> <b>Conseiller et vendre par téléphone</b>	Fondamentaux de la vente	21h
	Techniques de vente par téléphone*	21h
	Défendre ses marges	14h
	Up & Cross selling	7h
<b>Total volume horaire</b>		<b>63h</b>
<b>Bloc de compétences 4 :</b> <b>Apporter une solution technique appropriée aux attentes du client</b>	Maitriser la terminologie du bâtiment	14h
	Maitriser les bases de la serrurerie	21h
	Maitriser les bases de l'outillage électroportatif	
	Maitriser les bases de l'outillage à main	21h
	Maitriser les bases de la visserie	21h
	Fixation chimique / Colle Mastic et silicone	7h
	Fixation mécanique	7h
	Maitriser les bases des EPI	7h
	Maitrise les bases des outils coupants	14h
	Profil Bois PVC et ALU	7h
	Maitriser les bases du contrôle d'accès	7h
	Abrasifs	10,5h
	Agencement	7h
	Maitriser les bases du béquillage	7h
	Maitriser les fermes portes	10,5
Maitriser la ferrure	7h	
Pneumatique	7h	
<b>Total volume horaire</b>		<b>175 h</b>
<b>Modules transverses :</b>	Kick-off	7h
	Introduction à la vie apprenante	7h
	Préparation examen et suivi alternance	21h
	Evaluation des activités	28h
<b>Total volume horaire</b>		<b>63h</b>
<b>Total volume horaire du parcours de formation</b>		<b>413h</b>
<b>Evaluation finale</b>		<b>7h</b>
<b>TOTAL DE LA FOMATION</b>		<b>420h</b>

## Modalités organisationnelles des modules de formation :

Les modules ci-dessous seront réalisés en distanciel sous forme de classe virtuelle.

- Calculs commerciaux
- Réaliser un diagnostic de son environnement
- Indicateur de performance
- Gestion des flux de marchandises
- Hygiène et sécurité au travail
- Maitriser l'environnement juridique de la vente
- Préparation examen

## Méthodes pédagogiques 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

---

Pour obtenir le **CQP Vendeur Conseil à Distance en commerces de gros** visé par le parcours de formation Commercial sédentaire en Quincaillerie et Fournitures Industrielles, le candidat devra valider l'ensemble des épreuves suivantes :

### Evaluation en entreprise

- Evaluation des compétences en situation professionnelle par l'évaluateur en entreprise

### Dossier écrit

- Rédaction d'un dossier professionnel

### Jury final

- Entretien avec des évaluateurs externes, basé sur le dossier professionnel et l'évaluation en entreprise

## **Sanction de la formation**

En cas de réussite aux épreuves de certification : obtention du **CQP Vendeur Conseil à Distance en commerces de gros**, enregistré au RNCP.

- Niveau d'équivalence : Sans niveau - le positionnement dans le cadre du répertoire national des certifications professionnelles est non déterminé
- Accessibilité par bloc : non
- Débouchés / trajectoire d'évolution des bénéficiaires à l'issue du parcours (insertion ou mobilité) :
  - Téléconseiller
  - Technico-Commercial Sédentaire
  - Commercial sédentaire
- Passerelles entre les parcours :

A la suite du CQP et selon son parcours professionnel en entreprise, le stagiaire pourra évoluer sur le parcours suivant :

- CQP Vente Itinérante en commerces de gros (Commercial Itinérant)



Pour obtenir le **Titre Professionnel Conseiller Relation Client à Distance de niveau IV** visé par le parcours de Commercial sédentaire en Quincaillerie et Fournitures Industrielles 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 \*. (5 ECF)

#### 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 Conseiller de Vente de niveau IV**, enregistré au RNCP.

- Niveau d'équivalence : niveau IV (bac)
- Accessibilité par bloc : non
- Débouchés / trajectoire d'évolution des bénéficiaires à l'issu du parcours (insertion ou mobilité) :
  - Téléconseiller
  - Technico-Commercial Sédentaire
  - Commercial sédentaire
- Passerelles entre les parcours :

A la suite du Titre Professionnel et selon son parcours professionnel en entreprise, le stagiaire pourra évoluer sur le parcours suivant :

- Titre Professionnel Négociateur Technico-Commercial Niveau III (Commercial Itinérant)

### **Chiffres clés du Parcours**

---

**Effectif de la dernière promotion** : 3 stagiaires inscrits sur le promotion 2021 – 2022

#### **Taux de réussite à l'examen**

- **CQP vente sur Site** : Sans Objet
- **Titre professionnel Conseiller de vente** :
  - Réussite Total : 100%
  - Réussite Partielle : Sans objet

**Taux de satisfaction des apprenants** : 4,33/5

#### **Taux d'insertion en entreprise** :

- A la sortie de la formation : 100%
- A 1 an : 100%

**Taux de rupture** : 0%

**Taux d'interruption au cours de la formation** : 0%