INFORMATION
CERTIFICATION PROFESSIONNELLE

TP CONSEILLER DE VENTE

Possibilités de valider un/ou des blocs de compétences

Valider le diplôme TP CONSEILLER DE VENTE à son rythme et par étape est désormais possible grâce aux évolutions de la Loi pour la liberté de choisir son avenir professionnel.

Les établissements habilités à délivrer des diplômes et certificats enregistrés au Répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) offrent la possibilité de construire progressivement son parcours. Ils peuvent ainsi certifier les compétences « par blocs », à l'issue des différents modules de formation suivis, établis selon un référentiel de compétences du diplôme visé.

- Les blocs de compétences consistent en un découpage des diplômes existants en blocs homogènes spécialisés.
- Ce dispositif vise à accompagner la progression de votre carrière, dans une perspective de court et de moyen terme. Il permet de renforcer votre liberté de cibler directement les compétences nécessaires à la réalisation de vos projets professionnels.
- Le bloc de compétences validé est acquis définitivement. L'ordre dans lequel les blocs sont préparés et validés est libre.
- Chaque validation de bloc est sanctionnée par une attestation de réussite. A terme, la validation de tous les blocs constitutifs d'une formation vous permet d'obtenir le diplôme. Possibilité vous est donnée de passer un ou plusieurs blocs de compétences durant la validité du présent référentiel.
- Tous les blocs sont constitutifs de diplômes nationaux éligibles au CPF et pouvant être obtenus par le biais d'une VAE. A ce titre, les blocs servent de base au processus d'accès au diplôme par la voie de la VAE.

Constitution des blocs de compétences

- Les blocs de compétences sont déclinés par FRANCE COMPETENCES RNCP37098 suivi du référentiel d'activité, de compétences et d'évaluation.
- Chaque bloc de compétence est appelé CCP

Validation des blocs de compétences

TITRE PROFESSIONNEL DU MINISTERE DU TRAVAIL

Code TP D1209 référence du titre : **Conseiller de vente**

Information source : référentiel du titre : CV

1ce titre a été créé par arrêté de spécialité du 28/09/2022 paru au JO du 10/10/2022.

Emploi métier de rattachement suivant la nomenclature du ROME : C1102 - Conseil clientèle en assurances ; D1402 - Relation commerciale grands comptes et entreprises ; D1403 - Relation commerciale auprès de particuliers ; D1404 - Relation commerciale en vente de véhicules ; D1407 - Relation technico-commerciale.

Conseiller de vente

Le titre professionnel Conseiller de vente[1] niveau 4 (codes NSF : 312, 312m) se compose de deux activités types, chaque activité type comportant les compétences nécessaires à sa réalisation. A chaque activité type correspond un certificat de compétences professionnelles (CCP).

Le conseiller de vente 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.

Le conseiller de vente 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 de vente 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 de vente 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 de vente 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 de vente 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*[1].

Afin de fidéliser son portefeuille client, le conseiller de vente 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 de vente 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

---

Code TP D1209 référence du titre : **Conseiller de vente**

Information source : référentiel du titre : CV

1ce titre a été créé par arrêté de spécialité du 28/09/2022 paru au JO du 10/10/2022.

Emploi métier de rattachement suivant la nomenclature du ROME : C1102 - Conseil clientèle en assurances ; D1402 - Relation commerciale grands comptes et entreprises ; D1403 - Relation commerciale auprès de particuliers ; D1404 - Relation commerciale en vente de véhicules ; D1407 - Relation technico-commerciale.

synthèse destinée à son manageur et propose si nécessaire des actions correctives afin d'atteindre les objectifs.

Le conseiller de vente 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*[1].

Le conseiller de vente 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 de vente est en relation avec son manageur 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.

Code TP D1209 référence du titre : **Conseiller de vente**

Information source : référentiel du titre : CV

[1]*ce titre a été créé par arrêté de spécialité du 28/09/2022 paru au JO du 10/10/2022.*

Emploi métier de rattachement suivant la nomenclature du ROME : C1102 - Conseil clientèle en assurances ; D1402 - Relation commerciale grands comptes et entreprises ; D1403 - Relation commerciale auprès de particuliers ; D1404 - Relation commerciale en vente de véhicules ; D1407 - Relation technico-commerciale.

CCP - CONTRIBUER A L'EFFICACITE COMMERCIALE D'UNE UNITE MARCHANDE DANS UN ENVIRONNEMENT OMNICANAL

- Module 1 : Assurer une veille professionnelle et commerciale.
- Module 2 : Participer à la gestion des flux marchands.
- Module 3 : Contribuer au merchandising.
- Module 4 : Analyser ses performances commerciales et en rendre compte

CCP - AMELIORER L'EXPERIENCE CLIENT DANS UN ENVIRONNEMENT OMNICANAL

- Module 1 : Représenter l'unité marchande et contribuer à la valorisation de son image.
- Module 2 : Conseiller le client en conduisant l'entretien de vente.
- Module 3 : Assurer le suivi de ses ventes.
- Module 4 : Contribuer à la fidélisation en consolidant l'expérience client.

Code TP D1209 référence du titre : **Conseiller** de vente

Information source : référentiel du titre : CV

1ce titre a été créé par arrêté de spécialité du 28/09/2022 paru au JO du 10/10/2022.

Emploi métier de rattachement suivant la nomenclature du ROME : C1102 - Conseil clientèle en assurances ; D1402 - Relation commerciale grands comptes et entreprises ; D1403 - Relation commerciale auprès de particuliers ; D1404 - Relation commerciale en vente de véhicules ; D1407 - Relation technico-commerciale.

INSTITUT SUPÉRIEUR DE FORMATIONS OCÉAN INDIEN

V050724

MODALITES D'OBTENTION DU TITRE PROFESSIONNEL[2]

1 – Pour un candidat issu d'un parcours continu de formation

A l'issue d'un parcours continu de formation correspondant au titre visé, le candidat est évalué par un jury composé de professionnels, sur la base des éléments suivants :

- Une mise en situation professionnelle ou une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, complétée par un entretien technique, un questionnaire professionnel, un questionnement à partir de production(s) si prévus au RE ;
- Les résultats des évaluations passées en cours de formation ;
- Un dossier professionnel dans lequel le candidat a consigné les preuves de sa pratique professionnelle, complété d'annexes si prévues au RE ;
- Un entretien final avec le jury.

2 – Pour un candidat à la VAE

Le candidat constitue un dossier de demande de validation des acquis de son expérience professionnelle justifiant, en tant que salarié ou bénévole, d'une expérience professionnelle d'un an en rapport avec le titre visé.

Il reçoit, de l'unité départementale de la Direction Régionale de l'Économie, de l'Emploi, du Travail et des Solidarités (DREETS), une notification de recevabilité lui permettant de s'inscrire à une session titre.

Lors de cette session, le candidat est évalué par un jury de professionnels, sur la base des éléments suivants :

- Une mise en situation professionnelle ou une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, complétée par un entretien technique, un questionnaire professionnel, un questionnement à partir de production(s) si prévus au RE ;
- Un dossier professionnel dans lequel le candidat a consigné les preuves de sa pratique professionnelle, complété d'annexes si prévues au RE ;
- Un entretien final avec le jury.

Pour ces deux catégories de candidats (1 et 2 ci-dessus), le jury, au vu des éléments spécifiques à chaque parcours, décide ou non de l'attribution du titre. En cas de non obtention du titre, le jury peut attribuer un ou plusieurs certificat(s) de compétences professionnelles (CCP) composant le titre. Le candidat peut se présenter aux CCP manquants dans la limite de la durée de validité du titre.

Afin d'attribuer le titre, un entretien final se déroule en fin de session du dernier CCP, et au vu du livret de certification.

SAS Institut Supérieur de Formations Océan Indien
8 rue Frédéric Nourby, 97440 Saint-André
Tel : 02.62.15.06.10 – Email : sasisfoi@gmail.com
Site internet : www.isfoi.re

En cas de révision du titre, l'arrêté de spécialité fixe les correspondances entre les CCP de l'ancien titre et ceux du titre révisé. Le candidat se présente aux CCP manquants du nouveau titre.

En cas de clôture du titre, le candidat ayant antérieurement obtenu des CCP dispose d'un an à compter de la date de la fin de validité du titre pour obtenir le titre initialement visé.

3 – Pour un candidat issu d'un parcours discontinu de formation ou ayant réussi partiellement le titre (formation ou VAE)

Le candidat issu d'un parcours composé de différentes périodes de formation ou ayant réussi partiellement le titre peut obtenir le titre par **capitalisation** des CCP constitutifs du titre.

Pour l'obtention de chaque CCP, le candidat est évalué par un jury composé de professionnels. L'évaluation est réalisée sur la base des éléments suivants :

- Une mise en situation professionnelle ou une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, complétée par un entretien technique, un questionnaire professionnel, un questionnement à partir de production(s) si prévus au RE ;
- Les résultats des évaluations passées en cours de formation pour les seuls candidats issus d'un parcours de formation ;
- Un dossier professionnel dans lequel le candidat a consigné les preuves de sa pratique professionnelle, complété d'annexes si prévues au RE.

Afin d'attribuer le titre, un entretien final se déroule en fin de session du dernier CCP, et au vu du livret de certification.

MODALITES D'OBTENTION D'UN CERTIFICAT COMPLEMENTAIRE DE SPECIALISATION (CCS) [2]

Un candidat peut préparer un CCS s'il est déjà titulaire du titre professionnel auquel le CCS est associé.

Il peut se présenter soit à la suite d'un parcours de formation, soit directement s'il justifie de 1 an d'expérience dans le métier visé.

Pour l'obtention du CCS, le candidat est évalué par un jury composé de professionnels sur la base des éléments suivants :

- Une mise en situation professionnelle ou une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, complétée par un entretien technique, un questionnaire professionnel, un questionnement à partir de production(s) si prévus au RE ;
- Les résultats des évaluations passées en cours de formation pour les seuls candidats issus d'un parcours de formation ;
- Un dossier professionnel dans lequel le candidat a consigné les preuves de sa pratique professionnelle, complété d'annexes si prévues au RE ;

SAS Institut Supérieur de Formations Océan Indien
8 rue Frédéric Nourby, 97440 Saint-André
Tel : 02.62.15.06.10 – Email : sasisfoi@gmail.com
Site internet : www.isfoi.re

- Un entretien final avec le jury.

PARCHEMIN ET LIVRET DE CERTIFICATION

Un **parchemin** est attribué au candidat ayant obtenu le **titre** complet ou le **CCS**.

Un **livret de certification** est remis au candidat en réussite partielle.

Ces deux documents sont délivrés par le représentant territorial compétent du ministère du Travail.

[2] *Le système de certification du ministère du Travail est régi par les textes suivants :*

- Code de l'éducation notamment les articles L. 335-5, L 335-6, R 335-7, R. 335-13 et R. 338-1 et suivants

- Arrêté du 22 décembre 2015 relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi

- Arrêté du 21 juillet 2016 (JO du 28 juillet 2016 modifié par l'arrêté du 15 septembre 2016) portant règlement général des sessions d'examen pour l'obtention du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi

Équivalences, passerelles, suites de parcours

- TP CONSEILLER COMMERCIAL niveau 5
- TP RESPONSABLE ETABLISSEMENT MARCHAND niveau 6

Débouchés

Taux d'insertion global dans l'emploi : 98%

Secteur(s) d'activité : Commerce/Grande distribution

Fonctions et métiers :

- **Conseiller de vente**
- **Vendeur**
- **Négoce**

SAS Institut Supérieur de Formations Océan Indien
8 rue Frédéric Nourby, 97440 Saint-André
Tel : 02.62.15.06.10 – Email : sasisfoi@gmail.com
Site internet : www.isfoi.re