



PERFORMA-OF-CFA
ESPACE PRO'WORK'IN
ZAC Delli Zotti du Cerceron
9 Voie Denis Ppain
83700 Saint-Raphaël
Tél : 06 46 40 05 32
Email : contact@performa83.fr

PROGRAMME DE FORMATION

Titre professionnel Négociateur technico-commercial - INITIAL

Titre du Ministère Chargé de l'Emploi de niveau 5 (Bac+2),
RNCP39063 et éligible au CPF

Objectifs pédagogiques :

A la fin de la formation, le/la stagiaire a acquis toutes les compétences pour pouvoir exercer le métier de **Négociateur Technico-Commercial**. Il/elle est capable :

CCP 1. Élaborer une stratégie de prospection et le mettre en œuvre :

- Assurer une veille commerciale ;
- Concevoir et organiser un plan d'actions commerciales ;
- Prospecter un secteur défini ;
- Analyser ses performances, élaborer et mettre en œuvre des actions correctives.

CCP 2. Négocier une solution technique et commerciale et consolider l'expérience client :

- Représenter l'entreprise et valoriser son image ;
- Concevoir une proposition technique et commerciale ;
- Négocier une solution technique et commerciale ;
- Réaliser le bilan, ajuster son activité commerciale et rendre compte ;
- Optimiser la gestion de la relation client.

Période d'intégration : 15 Heures.

Public visé :

Salarié(e) (financements possibles dans le cadre du Projet de transition professionnelle, de la période PRO A), demandeur (se) d'emploi (financements possibles dans le cadre de l'AIF, CSP, CIF, CPF de transition), étudiants, jeunes ou adultes en reconversion professionnelle.

Pré requis :

Niveau Bac ou équivalent.

Maîtrise du traitement de texte et du tableur, rédaction et présentation d'écrits professionnels.

Emploi visé :

Technico-commercial, Chargé(e) d'affaires.

Durée de la formation :

- Durée en centre de formation : 664 heures ;
- Durée en entreprise : 175 heures qui donnent lieu à l'élaboration du dossier professionnel ;
- Durée totale (cours + stage) : 839 heures.



PERFORMA-OF-CFA
ESPACE PRO'WORK'IN
ZAC Delli Zotti du Cerceron
9 Voie Denis Ppain
83700 Saint-Raphaël
Tél : 06 46 40 05 32
Email : contact@performa83.fr

Méthodes pédagogiques :

- Formation en présentiel ;
- Formation sur 5 jours (35h hebdomadaire)

Modalités d'évaluation :

- Préformation : Test de positionnement à l'entrée en formation pour définir le niveau ;
- Pendant la formation : QCM, études de cas, jeux de rôle pour mesurer l'assimilation. Livret d'évaluations continues (remis au jury le jour de l'examen). Simulation d'examen ;
- A l'issue de la formation : Examen pour obtenir le titre ou un CCP.

Organisation pédagogique :

- Salle équipée d'ordinateurs connectés ;
- Imprimante en réseau ;
- Logiciels de comptabilité ;
- Livret pédagogique.

Modalités pédagogiques :

Un parcours entièrement individualisé. Possibilité de ne suivre qu'une action de formation, un module entier ou l'intégralité du titre suivant les besoins définis en positionnement. Méthode qui s'attache à mettre en évidence et à s'appuyer sur les capacités d'apprentissage de chacun. Méthode active basée sur la capacité des apprenants à développer des savoirs, des compétences dans l'action.

La pédagogie adoptée privilégie la mise en situation professionnelle avec des exercices d'application sur des cas concrets empruntés aux réalités de l'entreprise. L'intervention de formateurs expérimentés et professionnels dans le domaine enseigné favorise les échanges dans le groupe et le partage d'expériences.

Lien avec d'autres certifications professionnelles, certifications ou habilitations :

Non

Accessibilité aux PSH :

Formation ouverte aux personnes en situation de handicap. Si besoin, notre équipe étudiera les adaptations pouvant être mises en place pour permettre de suivre la formation.

Référente handicap : Chantal LALOYE CAVALLI joignable par email sur c.laloye@performa83.fr ou par téléphone au 06 46 40 05 32



PERFORMA-OF-CFA
ESPACE PRO'WORK'IN
ZAC Delli Zotti du Cerceron
9 Voie Denis Ppain
83700 Saint-Raphaël
Tél : 06 46 40 05 32
Email : contact@performa83.fr

CONTENU DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

CCP1 – ÉLABORER UNE STRATÉGIE DE PROSPECTION ET LA METTRE EN OEUVRE

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice :

Dans le respect de la politique commerciale de l'entreprise et des objectifs fixés par sa hiérarchie, le négociateur technico-commercial élabore une stratégie de prospection pour un secteur défini, organise et met en œuvre un plan d'actions commerciales et en évalue les résultats.

Le négociateur technico-commercial assure une veille commerciale afin de maintenir son expertise concernant les produits et les services de l'entreprise et de ses concurrents.

Il analyse le positionnement des produits et des services de l'entreprise par rapport à ses concurrents, les tendances du marché, les évolutions de l'offre, les processus d'investissement et les changements réglementaires ayant des conséquences sur l'activité.

Il s'informe sur l'évolution des technologies vertes, des produits, des services et des organisations écoresponsables du secteur d'activité de l'entreprise.

Il contribue à l'élaboration du plan commercial de l'entreprise et détermine avec la hiérarchie les indicateurs clé de performance (KPI). Afin d'atteindre les objectifs et fidéliser les entreprises clientes, il élabore le plan commercial adapté au secteur et met en œuvre les actions en fonction des besoins et des attentes des entreprises prospects / clientes.

Il suit et analyse continuellement l'évolution des indicateurs et ajuste ses actions en fonction des résultats.

Il repère les opportunités de développement et propose des plans d'actions à la hiérarchie.

Afin d'optimiser la prospection d'un secteur défini et de développer son portefeuille client, le négociateur technico-commercial recueille des données relatives aux attentes et aux besoins des entreprises prospects/ clientes.

A partir des données recueillies, il crée les personas de chaque segment du marché à cibler pour personnaliser son approche de prospection.

Il contacte l'entreprise prospect via le canal de communication approprié.

Il adapte son langage à l'entreprise cible, et au canal de communication. Lors de l'échange, il suscite l'intérêt de son interlocuteur pour le produit ou le service.

Il recueille des informations relatives aux besoins du prospect, à ses attentes, ses objectifs et ses projets d'évolution à long terme. Si besoin, il considère d'éventuelles situations de handicap et adapte les modalités de communication.

Le négociateur technico-commercial suit les indicateurs clés de performance (KPI) et les analyse à partir des données telles que, le nombre de ventes réalisées, les leads générés, le taux de conversion et le chiffre d'affaires réalisés afin d'identifier les écarts entre les objectifs et le réalisé. En cas d'écart, il propose les axes d'amélioration des performances commerciales à la hiérarchie.

Il partage régulièrement ses analyses, ses plans d'actions, les résultats réalisés ou escomptés avec la hiérarchie pour s'assurer que les actions correctives soient alignées avec les objectifs et contribuent à la croissance et à la rentabilité du portefeuille client.

Il se sert au quotidien des outils bureautiques, des outils de gestion de la relation client (CRM et e-CRM), des plateformes d'automatisation du marketing et les outils de l'IA.



PERFORMA-OF-CFA
ESPACE PRO'WORK'IN
ZAC Delli Zotti du Cerceron
9 Voie Denis Ppain
83700 Saint-Raphaël
Tél : 06 46 40 05 32
Email : contact@performa83.fr

Il s'adapte à l'évolution et aux nouvelles fonctionnalités des outils tout en veillant à respecter les enjeux écologiques liés à l'utilisation de ces outils.

Le contexte de la mise en œuvre de l'activité varie en fonction du secteur de l'entreprise, des produits et des services. Le degré d'autonomie et le niveau de délégation de pouvoir dépendent de la taille et de l'organisation de l'entreprise. Dans l'exercice de ses activités et selon le contexte de l'entreprise, le négociateur technico-commercial peut utiliser l'anglais au niveau B2 du cadre européen de référence des langues. L'activité nécessite un travail sur écran prolongé.

Le négociateur technico-commercial est joignable pour ses multiples interlocuteurs internes et externes (hiérarchie, services internes, clients, prospects, concurrents ...) et est souvent obligé d'interrompre une tâche en fonction de l'évolution des priorités.

Il travaille dans les locaux de l'entreprise (sur site ou en télétravail) et en dehors.



PERFORMA-OF-CFA
ESPACE PRO'WORK'IN
ZAC Delli Zotti du Cerceron
9 Voie Denis Ppain
83700 Saint-Raphaël
Tél : 06 46 40 05 32
Email : contact@performa83.fr

CCP2 – NEGOCIER UNE SOLUTION TECHNIQUE ET COMMERCIALE ET CONSOLIDER L'EXPERIENCE CLIENT

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice :

Le négociateur technico-commercial conçoit des propositions techniques et commerciales personnalisées et les négocie avec les interlocuteurs de l'entreprise prospect ou cliente.

Il assure le suivi de la mise en œuvre de la solution retenue afin de satisfaire l'entreprise cliente et la fidéliser. Représentant de l'entreprise, le négociateur technico-commercial agit dans le respect de la politique commerciale, de la stratégie, des valeurs et de la culture de l'entreprise et contribue à sa bonne réputation. Il établit une communication régulière et transparente avec les entreprises clientes afin de maintenir une relation de confiance.

A partir des données techniques recueillies au cours de la démarche de prospection et l'analyse de l'offre de la concurrence, le négociateur technico-commercial conçoit une proposition technique et commerciale personnalisée.

Il s'assure que les propositions sont réalisables du point de vue technique et organisationnel, rentables du point de vue commercial et, compatibles avec l'éco-responsabilité de l'entreprise. Selon les produits ou les services, il prend en compte d'éventuelles situations de handicap dans ses propositions et sollicite si nécessaire l'appui de professionnels qualifiés.

Il construit des argumentaires de vente cohérents avec ses propositions, anticipe les objections et prépare les présentations pour les entreprises prospects / clientes. Le négociateur technico-commercial négocie la solution retenue lors d'un rendez-vous physique ou à distance avec l'entreprise prospect / cliente.

Il personnalise la présentation en fonction des interlocuteurs de l'entreprise prospect / cliente, en s'appuyant sur des supports adaptés. Si besoin, il prend en compte d'éventuelles situations de handicap et adapte sa présentation et ses moyens de communication.

Tout au long de l'échange, il adopte une posture d'expert-conseil, illustre et argumente les avantages de la solution et son adéquation avec les besoins actuels ou futurs de l'entreprise prospect / cliente. Il intègre la dimension écologique dans ses échanges afin de sensibiliser ses interlocuteurs aux conséquences de leurs choix à moyen et à long terme.

Le négociateur technico-commercial réalise le bilan de son activité commerciale.

Il dégage les tendances et analyse les écarts entre les résultats obtenus et les objectifs fixés pour optimiser sa performance et ajuster son activité commerciale. Il assure le suivi de la mise en œuvre des solutions de l'entreprise cliente et identifie des opportunités d'amélioration de l'offre pour actualiser les personas.

Il se sert au quotidien des outils bureautiques, des outils de présentation, des outils de gestion de la relation client (CRM et e-CRM), des plateformes d'automatisation du marketing et les outils de l'IA.

Il s'adapte à l'évolution et aux nouvelles fonctionnalités des outils tout en veillant à respecter les enjeux écologiques liés à leur utilisation.

Il crée et utilise un profil professionnel sur les réseaux sociaux en fonction de la charte et des consignes de l'entreprise et veille constamment à entretenir l'e-réputation de celle-ci. Le contexte de la mise en œuvre de l'activité varie en fonction du secteur de l'entreprise, des produits et des services. Le degré d'autonomie et le niveau de délégation de pouvoir dépendent de la taille et de l'organisation de l'entreprise.



PERFORMA-OF-CFA
ESPACE PRO'WORK'IN
ZAC Delli Zotti du Cerceron
9 Voie Denis Ppain
83700 Saint-Raphaël
Tél : 06 46 40 05 32
Email : contact@performa83.fr

Dans l'exercice de ses activités et selon le contexte de l'entreprise, le négociateur technico-commercial peut utiliser l'anglais au niveau B2 du cadre européen de référence des langues. L'activité nécessite un travail sur écran prolongé.

Le négociateur technico-commercial est joignable pour ses multiples interlocuteurs internes et externes (hiérarchie, services internes, clients, prospects, concurrents ...). Il rend compte à sa hiérarchie de son activité au moyen de rapports, de présentations et de comptes-rendus.

Il collabore avec les services internes pour contribuer à la cohérence de l'expérience client à travers tous les points de contact.

Le négociateur technico-commercial est souvent obligé d'interrompre une tâche en fonction de l'évolution des priorités. Il travaille dans les locaux de l'entreprise (sur site ou en télétravail) ou chez l'entreprise prospect / cliente.

L'exercice de l'activité nécessite des déplacements et des nuitées en dehors du domicile. Les horaires peuvent être décalés en fonction de la disponibilité des interlocuteurs.

Document mis à jour le 17.06.2024