



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

PROGRAMME DE FORMATION

Titre professionnel Négociateur technico-commercial - ALTERNANCE

Titre du Ministère Chargé de l'Emploi de niveau 5 (Bac+2),
RNCP34079 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 commerciale omnicanale pour un secteur géographique défini :

- Assurer une veille commerciale pour analyser l'état du marché ;
- Organiser un plan d'actions commerciales ;
- Mettre en œuvre des actions de fidélisation ;
- Réaliser le bilan de l'activité commerciale et rendre compte.

CCP 2. Prospecter et négocier une proposition commerciale :

- Prospecter à distance et physiquement un secteur géographique ;
- Concevoir une solution technique et commerciale appropriée aux besoins détectés ;
- Négocier une solution technique et commerciale.

Public visé :

Demandeur (se) d'emploi, étudiant, jeune ou adulte 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 :

Heures en centre de formation : entre 680 heures et 768 heures

Planning de formation sur 1 année – heures adaptables en fonction de l'activité

Méthodes pédagogiques :

- Formation en présentiel;
- Formation en alternance : 2 jours par semaine de cours / 3 jours en entreprise
- Contrat d'apprentissage ou de professionnalisation



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

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 Papin
83700 Saint-Raphaël
Tél : 06 46 40 05 32
Email : contact@performa83.fr

CONTENU DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

CCP1 – ÉLABORER UNE STRATÉGIE COMMERCIALE OMNISCANALE POUR UN SECTEUR GEOGRAPHIQUE DÉFINI

Assurer une veille commerciale pour analyser l'état du marché :

Analyser le marché du secteur attribué, fournir des réponses pertinentes aux questions du prospect ou client et lui apporter un conseil adapté à son projet par une argumentation commerciale efficace. Actualiser régulièrement ses connaissances sur les solutions techniques proposées par l'entreprise, par ses concurrents et leurs positionnements. Rechercher efficacement les informations sur l'évolution du marché, de l'offre, de la concurrence, des modalités d'achat (appels d'offres), des comportements d'achat et des avis clients. Utiliser de manière pertinente des sources d'information telles que des sites internet et des réseaux sociaux.

Organiser un plan d'actions commerciales :

A partir des objectifs définis avec la direction commerciale, et après analyse du marché, organiser un plan d'action en adéquation avec la politique commerciale de l'entreprise. Sur une période donnée, à l'aide d'outils bureautiques, numériques et de logiciels dédiés à la gestion de la relation client, planifier ses activités de veille, de prospection et de fidélisation client. Organiser ses tournées avec un logiciel de géo-optimisation afin d'adopter un comportement personnel éco-responsable en intégrant la dimension écologique en particulier dans la conduite automobile.

Mettre en œuvre des actions de fidélisation :

Dans le respect de la politique commerciale de l'entreprise, afin de consolider la relation client et fidéliser son portefeuille, suivre l'affaire conclue jusqu'à la livraison et son règlement. Gérer les réclamations éventuelles en négociant un accord satisfaisant pour les deux parties. Analyser et anticiper les besoins du client. Mettre en place et animer des actions spécifiques. Proposer des offres commerciales personnalisées. Pérenniser la relation commerciale par l'utilisation des réseaux sociaux et professionnels, par l'envoi de courriels ou de campagne de publipostage. Informer le client régulièrement de l'évolution des produits ou des services de l'entreprise et des offres promotionnelles. Inviter le client aux manifestations commerciales. Détecter les comptes inactifs et les relancer régulièrement.

Réaliser le bilan de l'activité commerciale et rendre compte :

Réaliser et analyser le bilan de son activité commerciale et de ses résultats à l'aide de logiciels dédiés à la gestion de la relation client sur une période de référence. Identifier les causes d'éventuels écarts entre ses objectifs fixés par l'entreprise et ses résultats. Rédiger une note de synthèse reprenant les informations essentielles se rapportant à l'activité commerciale effectuée. Proposer des mesures correctives afin d'atteindre les objectifs.



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

CCP2 – PROSPECTER ET NÉGOCIER UNE PROPOSITION COMMERCIALE

Prospecter à distance et physiquement un secteur géographique :

Développer son portefeuille à partir d'une cible prospects/clients qualifiés. Prendre contact par téléphone, par des campagnes de publipostage ou de courriels, par les réseaux sociaux professionnels et physiquement afin d'obtenir des rendez-vous. Adapter son langage à la cible et au canal de communication. Se présenter au prospect, susciter son intérêt pour le produit ou le service dans un langage approprié et en valorisant l'entreprise. Recueillir des informations relatives à ses besoins et ses attentes. Qualifier le contact, poursuivre par un entretien de vente ou déterminer une date de reprise de contact. Mettre à jour le fichier prospects/clients. Maîtriser les usages numériques et les logiciels dédiés à la gestion de la relation client. Utiliser les outils numériques tels que des Smartphones, tablettes et ordinateurs, ainsi que les réseaux sociaux et professionnels.

Concevoir une solution technique et commerciale appropriée aux besoins détectés :

Identifier les besoins du prospect/client et valider la faisabilité du projet. Recueillir des informations relatives à ses attentes par des techniques d'écoute active, d'observation et de questionnement. Reformuler avec précision les attendus de son interlocuteur et convenir d'un nouveau rendez-vous pour présenter la proposition commerciale. Concevoir la solution technique en collaboration avec les services internes et éventuellement les partenaires externes, coordonner les actions. Chiffrer la solution retenue, rédiger la proposition commerciale, prévoir les ventes additionnelles possibles et préparer l'entretien de vente.

Négocier une solution technique et commerciale :

Présenter la solution technique et commerciale en face à face, l'argumenter en valorisant le savoir-faire de l'entreprise. Illustrer les avantages de la solution proposée en s'appuyant sur une documentation (support papier ou présentation sur tablette, Smartphones ou ordinateur) en adoptant une posture d'expert-conseil. Traiter les objections, négocier, proposer des produits additionnels, conclure la vente, fixer les étapes ultérieures et prendre congé.



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