

# Parcours certifiant Suivre l'activité commerciale de son secteur

## Bloc de compétences d'un titre RNCP

Titre RNCP de 7 jours

Réf : ZSE - Prix 2023 : 3 500€ HT

Ce parcours de formation représente le troisième bloc de compétences du titre RNCP de niveau 5 (Bac +2) "Attaché commercial" reconnu par l'État. L'ensemble de ces formations vous apprendra les méthodes essentielles pour accompagner et fidéliser vos clients mais aussi vous permettant de gérer les clients difficiles. Vous apprendrez également à mettre en place des tableaux de bord permettant le suivi de votre activité.

### Ce cycle est composé de :

- Tableaux de bord commerciaux : piloter la performance (Réf. TBC, 2 jours)
- Bien gérer les clients difficiles (Réf. FFD, 2 jours)
- Développer la fidélisation client (Réf. FID, 2 jours)
- Certification Suivre l'activité commerciale de son secteur (Réf. ZSX, ½ journée)

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation l'apprenant sera en mesure de :

- Construire les tableaux de bord commerciaux
- Gérer des situations difficiles avec des clients
- Connaître les clés de la fidélisation client

### CERTIFICATION

Chaque bloc de compétences est validé au travers d'un examen écrit sous forme d'étude de cas (cf. Réf ZSX).

Une fois la validation de l'ensemble des blocs de compétences effectuée, une certification finale est passée pour valider la Certification professionnelle "Attache(é) Commercial(e)" de niveau 5 (BAC+2), enregistrée au Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP) sous le code RNCP 34559, dont l'organisme certificateur est l'IFOCOP »

## LE PROGRAMME

dernière mise à jour : 12/2022

### 1) Piloter son activité commerciale grâce à des tableaux de bord

- Définir les objectifs et les fonctions du tableau de bord.
- Établir la périodicité d'établissement du tableau de bord.
- Anticiper les risques d'écarts et mettre en place les procédures d'alerte.

*Travaux pratiques : Élaboration d'un reporting commercial. Adaptation en fonction de différents contextes. Analyse d'objectifs propres à chacun.*

### 2) Préparer un entretien avec un client difficile

- La typologie des clients difficiles.
- La préparation psychologique et la prise de recul face aux enjeux. L'art d'anticiper dans la relation.
- Comprendre l'origine des tensions et les gérer.
- Le plan d'action efficace.

### FINANCEMENT

Ce cours est éligible au CPF.

### PARTICIPANTS

Responsables et managers commerciaux, chefs des ventes, commerciaux, assistants commerciaux, chargés de relation client.

### PRÉREQUIS

Être titulaire d'un diplôme de niveau 4 (Bac) certifié par l'État.

### COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

### MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les stages pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
- À l'issue de chaque stage ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
- Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le stagiaire a bien assisté à la totalité de la session.

### MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

### ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Vous avez un besoin spécifique d'accessibilité ? Contactez Mme FOSSE, référente handicap, à l'adresse suivante psh-accueil@orsys.fr pour étudier au mieux votre demande et sa faisabilité.

- L'écoute active et le questionnement de précision.
- L'anticipation des réclamations.
- L'annonce des mauvaises nouvelles.

*Exercice : À partir de situations vécues, définition de la typologie des clients difficiles.  
Entraînement au questionnement de précision.*

### 3) Mettre en place sa stratégie de fidélisation client

- Connaître son offre et celle de ses principaux concurrents.
- Se fixer des objectifs adaptés à chaque type de clients.
- Valoriser ses atouts concurrentiels.
- Préparer les objections courantes pour faire face à tous les profils clients.
- Identifier les attitudes et les motifs d'insatisfaction.

*Exercice : Réaliser un tableau récapitulatif des objections clients courantes. Préparer son argumentaire pour réussir sa vente (méthode CAB).*

## LES DATES

---

Ce parcours est composé d'un ensemble de modules. Les dates indiquées ci-dessous correspondent aux premières sessions possibles du parcours.

**CLASSE À DISTANCE**  
2023 : 12 juin, 07 août, 23 oct.

**PARIS**  
2023 : 23 oct.

**LYON**  
2023 : 27 juil., 05 oct.

**AIX-EN-PROVENCE**  
2023 : 26 juin, 25 sept., 16 nov.

**MONTPELLIER**  
2023 : 25 sept., 16 nov.

**NANTES**  
2023 : 21 août, 02 nov.

**STRASBOURG**  
2023 : 21 août, 02 nov.

**TOULOUSE**  
2023 : 26 juin, 28 sept., 21 déc.