

Centre de Formation

L'atelier
des métiers

PROGRAMME DE FORMATION

CONSEILLER COMMERCIAL

Titre pro niveau 4



2026

 **09 87 11 33 49**

 **www.latelierdesmetiers.com**

 **hello@latelierdesmetiers.com**

N°SIRET 99355213200017

Déclaration d'activité N° 76660326766
Cet enregistrement ne vaut agrément de l'État

Conseiller commercial

DIGCOMP

Format : En alternance

Durée : 1 an

Prix : 8300€

Deviens un expert de la vente et de la relation client : maîtrise les techniques commerciales, développe ton aisance à l'oral, apprends à convaincre et booste tes performances grâce à une formation 100 % orientée métier !

Le conseiller commercial a pour mission principale de développer le chiffre d'affaires de l'entreprise en identifiant les besoins des clients, en proposant des solutions adaptées et en assurant un suivi commercial de qualité. Il est en lien direct avec les clients, gère les ventes, négocie les contrats et contribue activement à la satisfaction et la fidélisation de la clientèle.

Doté d'un bon relationnel, il sait écouter, convaincre, et conclure efficacement une vente. Il travaille dans de nombreux secteurs (banque, assurance, immobilier, automobile, services, etc.).

Compétences clés :

- Prospection et développement commercial
- Techniques de vente et négociation
- Relation client et suivi commercial
- Utilisation d'outils CRM
- Analyse du marché et réalisation d'objectifs

Objectifs

- Maîtriser les techniques de vente et de négociation
- Identifier les besoins clients et proposer des offres adaptées
- Prospecter et développer un portefeuille clients
- Utiliser les outils CRM et les indicateurs de performance
- Fidéliser les clients et gérer la relation client
- Analyser son marché et suivre les résultats commerciaux
- Gérer les objections et conclure une vente

Prérequis

Pas de diplôme exigé

Programme

Bloc 1 : Prospecter un secteur de vente

Module 1 : Analyse du marché et veille commerciale

- Comprendre l'environnement commercial
- Étudier les tendances du marché
- Identifier les concurrents et analyser leurs stratégies
- Exploiter les outils de veille stratégique

Module 2 : Définition et mise en place d'un plan d'actions commerciales

- Élaborer une stratégie de prospection
- Définir des objectifs commerciaux
- Choisir les méthodes et outils de prospection adaptés
- Planifier les actions commerciales (téléprospection, emailing, visites terrain)

Module 3 : Techniques de prospection et approche client

- Maîtriser les outils CRM (Customer Relationship Management)
- Approcher les prospects via différents canaux (physique, digital, téléphone)
- Structurer un premier contact commercial
- Préparer un argumentaire de prospection

Module 4 : Suivi et analyse de la prospection

- Interpréter les résultats de prospection
- Mesurer la performance des actions menées
- Ajuster la stratégie en fonction des retours
- Optimiser le taux de conversion

Module 5 : Techniques de négociation et gestion des objections

- Identifier les freins à l'achat
- Adapter son discours en fonction du profil client
- Gérer les objections et les situations difficiles
- Maîtriser les techniques de closing

Bloc 2 : Accompagner le client et proposer des produits et services

Module 6 : Représenter l'entreprise et valoriser son image

- Développer une posture professionnelle
- Comprendre l'identité et les valeurs de l'entreprise
- Communiquer efficacement en respectant la charte de l'entreprise
- Adopter une attitude proactive en clientèle

Module 7 : Conduite de l'entretien de vente et découverte des besoins

- Préparer un entretien de vente efficace

- Identifier les besoins explicites et implicites du client
- Poser les bonnes questions pour orienter l'échange
- Adapter son discours en fonction du client

Module 8 : Argumentation et proposition commerciale

- Construire une argumentation convaincante
- Valoriser la valeur ajoutée des produits/services
- Utiliser des techniques de storytelling en vente
- Maîtriser les stratégies de persuasion

Module 9 : Suivi et fidélisation de la clientèle

- Assurer le suivi logistique des ventes (livraison, SAV)
- Maintenir une communication régulière avec le client
- Mettre en place des actions de fidélisation (offres exclusives, enquêtes de satisfaction)
- Gérer efficacement les réclamations et insatisfactions

Module 10 : Gestion de la relation client et digitalisation

- Utiliser les outils digitaux pour le suivi client
- Automatiser certaines tâches grâce aux CRM
- Développer une présence efficace sur les réseaux sociaux professionnels
- Personnaliser la relation client grâce aux données recueillies

Module 11 : Bureautique et outils numériques du conseiller commercial

Permettre au conseiller commercial d'utiliser efficacement les outils bureautiques et numériques du quotidien pour organiser son activité commerciale, produire des supports professionnels et exploiter ses données clients.

Module 12 : Soft skills et posture professionnelle du conseiller commercial

Développer les compétences comportementales indispensables au métier de conseiller commercial afin d'améliorer la relation client, la performance commerciale et l'intégration durable en entreprise.

Certification

Titre professionnel « Conseiller Commercial » enregistré au RNCP (code RNCP37717), niveau 4, reconnu par l'État.

Public visé

Tout public éligible à l'alternance.

Modalités d'évaluation

Les compétences sont évaluées en situation professionnelle reconstituée, à travers un dossier professionnel et un entretien final avec un jury de certification.

Accessibilité aux personnes handicapées

Nos formations sont inclusives : un référent handicap est à votre écoute pour adapter le parcours à vos besoins spécifiques.

Il n'est pas possible de ne présenter qu'un seul bloc de compétences

Débouchés et indicateurs de résultats disponibles sur : <https://latelierdesmetiers.com/>

MAJ : 22/01/2026