

Niveau IV – Bac

Le titre professionnel de conseiller commercial niveau IV (code NSF : 312t) 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 commercial prospecte des entreprises et des particuliers afin de développer son portefeuille client, d'atteindre les objectifs qui lui sont fixés et de développer le chiffre d'affaires de l'entreprise. Dans le respect de la politique commerciale de l'entreprise, le conseiller commercial mène des entretiens en face à face avec des décideurs d'entreprise et des particuliers. Il valorise les produits et services référencés de l'entreprise et apporte un conseil adapté aux prospects/clients afin de conclure les ventes.

Le conseiller commercial organise son activité de prospection à partir du plan d'actions commerciales (PAC) de l'entreprise. Afin d'obtenir des rendez-vous, il contacte les prospects/clients par téléphone, par des campagnes de publipostage ou de courriels, par les réseaux sociaux professionnels et lors de rencontres physiques. Le conseiller commercial recueille des informations relatives aux besoins et attentes des prospects/clients, qualifie le contact et met à jour le fichier prospects/clients à l'aide d'outils numériques et de logiciels dédiés à la gestion de la relation client.

Le conseiller commercial actualise régulièrement ses connaissances sur les produits et services de l'entreprise et de ses concurrents pour apporter un conseil adapté aux demandes des prospects/clients et pour développer une argumentation commerciale efficace.

Afin de mettre en valeur l'image de l'entreprise et contribuer à sa notoriété, le conseiller commercial crée un profil en accord avec les valeurs de l'entreprise et adapté à la fonction commerciale sur les réseaux sociaux. Il veille constamment à son e-réputation et à celle de l'entreprise.

Face au prospect/client, le conseiller commercial adopte une posture d'expert-conseil. Il identifie son niveau d'information concernant le produit ou service et analyse ses besoins et ses attentes. Le conseiller commercial construit une argumentation individualisée, traite les objections, négocie, conclut la vente, fixe les étapes ultérieures et prend congé.

Pour fidéliser son portefeuille client, il anticipe les besoins des clients et conçoit des offres commerciales de manière proactive. Il maintient le contact avec les clients via les réseaux sociaux et professionnels, par l'envoi de courriels, par téléphone et lors de rencontres.

Le conseiller commercial exerce ses activités dans le respect des procédures de l'entreprise et sous la responsabilité d'un hiérarchique. Régulièrement, il rend compte à sa hiérarchie, analyse ses résultats et propose si nécessaire, des actions correctives pour atteindre ses objectifs. Le degré d'autonomie, quant à la mise en oeuvre du plan d'actions commerciales (PAC), varie en fonction de la taille de l'entreprise et de son organisation.

Le conseiller commercial est en relation avec sa hiérarchie et les membres de l'équipe commerciale. Dans les grandes entreprises, il est également en contact avec le service marketing pour partager les informations client. Il est en relation commerciale avec les prospects/clients, décideurs d'entreprises ou particuliers.

L'emploi nécessite de nombreux déplacements. Le conseiller commercial se déplace généralement seul dans son secteur de vente et adapte son activité aux horaires de présence des prospects/clients. Il utilise couramment les outils numériques pour communiquer.

CCP – Prospecter un secteur de vente

- Assurer une veille professionnelle et commerciale ;
- Mettre en œuvre un plan d'actions commerciales et organiser son activité ;
- Prospecter à distance ;
- Prospecter physiquement ;
- Analyser ses performances commerciales et en rendre compte.

CCP – Vendre en face à face des produits et des services référencés aux entreprises et aux particuliers

- Représenter l'entreprise et valoriser son image ;
- Conduire un entretien de vente ;
- Assurer le suivi de ses ventes ;
- Fidéliser son portefeuille client.