

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 12295**

Intitulé

Conseiller de vente

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
Assemblée des chambres françaises de commerce et d'industrie (ACFCI) - Réseau Negoventis	Président de l'ACFCI

Niveau et/ou domaine d'activité

IV (Nomenclature de 1969)

4 (Nomenclature Europe)

Convention(s) :

Code(s) NSF :

312t Négociation et vente

Formacode(s) :

Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

Le conseiller de vente est un commercial capable de réaliser des ventes simples, la prospection de nouveaux clients, ou l'assistanat à distance d'un commercial terrain, sur la base d'instructions données par leur hiérarchie.

Ce professionnel assure les principales activités suivantes :

A - Conduite des actions de prospection

- établir un plan de prospection selon qu'il travaille à distance ou en mobilité
- réunir les moyens nécessaires (échantillons, outils bureautiques et logiciel de gestion de clientèle, catalogues, etc.)
- faire le reporting à l'attention du responsable commercial, selon le moyen de prospection en utilisant le support de suivi de l'appel sur informatique

B Réalisation des ventes

- informer le client/prospect sur les caractéristiques des produits (en face à face ou à distance)
- mettre en place une accroche personnalisée du client/prospect
- réaliser la vente dans les conditions fixées par son responsable
- formaliser l'offre de vente

C - Administration des commandes

- déclencher la préparation de la commande, la livraison et la facturation
- traiter les réclamations des clients
- mettre à jour le fichier client

Les titulaires de la certification sont capables de :

- En respectant un plan de prospection, intervenir sur son secteur, en fonction de la connaissance qu'il a des cibles clients potentiels ou actifs et de l'état du marché, pour organiser son contact avec les prospects
- A partir des renseignements fournis par son responsable commercial ou la fiche client, conduire un entretien à distance, en respectant un plan de questionnement préétabli et un argumentaire structuré
- Faire le reporting à l'attention du responsable commercial et marketing, en respectant les consignes de rédaction et la procédure de transmission.
- En tant qu'assistant, en s'appuyant sur un outil de CRM et en ouvrant le fichier client, obtenir des rendez vous pour préparer une vente complexe d'un commercial terrain
- En situation de vente à distance et selon le contexte de B to B ou B to C, informer et conseiller un prospect /client avec un argumentaire approprié.
- En situation de vente à domicile, utiliser les techniques de vente en utilisant les outils qu'il a construits (sales book , supports multimédia),
- Prendre en charge un client par un appel entrant en le renseignant /informant et le cas échéant, en indiquant clairement les conditions de mise à disposition des produits.
- Proposer des moyens de paiement pour influencer la clientèle en les adaptant à sa demande et en fonction de son objectif de vente.
- Faire valider par son responsable des études techniques et des devis qu'il a préparés pour formaliser une offre de vente
- Renseigner le système informatique de gestion des commandes en utilisant les informations quantitatives et qualitatives recueillies lors de la vente pour déclencher la préparation de la commande, la livraison et la facturation,t.
- S'entretenir par téléphone ou en magasin avec les clients porteurs de réclamation en clarifiant celles-ci pour trouver la meilleure solution pour les deux parties.
- Assurer le maintien opérationnel du fichier client en y intégrant au fur et à mesure les renseignements relatifs aux clients/prospects
- Au sein d'une société industrielle ou de service en B to B ou B to C présenter une vente additionnelle (contrats de maintenance ou extensions de garantie) pour optimiser le volume des ventes.
- Préparer un contrat de vente avec les services juridique et commercial de l'entreprise.

Secteurs d'activité ou types d'emplois accessibles par le détenteur de ce diplôme, ce titre ou ce certificat

Tous les secteurs d'activités marchandes :

- Le commerce de gros et de détail,
- Les services aux entreprises,

- Les activités financières et immobilières,
 - L'industrie
 - Les services aux particuliers,
 - Les transports
 -
- Les emplois occupés peuvent être :
- Conseiller commercial
 - Conseiller commercial auprès des particuliers
 - Télévendeur/téléacteur/ téléprospecteur
 - Technicien de vente à distance
 - Vendeur à domicile
 - Délégué commercial
 - Assistant administration des ventes

Codes des fiches ROME les plus proches :

D1403 : Relation commerciale auprès de particuliers

D1408 : Téléconseil et télévente

D1401 : Assistanat commercial

Modalités d'accès à cette certification

Descriptif des composants de la certification :

La certification comprend 3 blocs :

- 1 - conduire des actions de prospection
- 2 - Réaliser des ventes
- 3 - Administrer les commandes

Pour obtenir le titre dans sa totalité, les candidats en formation sont soumis :

- A une validation des compétences pour chacun des blocs, au moyen de différentes évaluations ponctuelles et une évaluation de synthèse.
- A l'évaluation d'une expérience en entreprise (stage, contrat en alternance...) par l'employeur.
- A une évaluation finale de synthèse.

Les candidats à la VAE devront pour leur part constituer un portefeuille de preuves et s'entretenir avec un jury de professionnels et de personnes qualifiées pour obtenir tout ou partie de la certification.

Validité des composants acquises : 5 an(s)

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	QUINON	COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X	Le jury qui compte un minimum de 4 personnes qualifiées, est habilité à statuer de façon souveraine : Un président (Personnalité qualifiée du monde économique) Un représentant des employeurs Un représentant des salariés Un représentant de l'organisme de formation
En contrat d'apprentissage	X	Idem
Après un parcours de formation continue	X	Idem
En contrat de professionnalisation	X	Idem
Par candidature individuelle	X	Idem
Par expérience dispositif VAE prévu en 2005	X	Idem

	OUI	NON
Accessible en Nouvelle Calédonie	X	
Accessible en Polynésie Française	X	

LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS

ACCORDS EUROPÉENS OU INTERNATIONAUX

Base légale

Référence du décret général :

Référence arrêté création (ou date 1er arrêté enregistrement) :

Arrêté du 21 décembre 2005 publié au Journal Officiel du 31 janvier 2006 portant enregistrement au répertoire national des certifications

professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, avec effet au 31 janvier 2006, jusqu'au 31 janvier 2011.

Référence du décret et/ou arrêté VAE :

Références autres :

Arrêté du 19 avril 2011 publié au Journal Officiel du 12 mai 2011 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, au niveau IV, sous l'intitulé Conseiller de vente avec effet au 12 mai 2011, jusqu'au 12 mai 2016.

Décret n° 2004-171 du 19 février 2004 modifiant le décret n° 2002-616 du 26 avril 2002 relatif au répertoire national des certifications professionnelles (publié au Journal Officiel du 22 février 2004). La validité du titre est prorogée jusqu'au 31 décembre 2005.

Arrêté du 3 octobre 2002 publié au Journal Officiel du 12 octobre 2002 portant homologation de titres et diplômes de l'enseignement technologique.

Observations : L'homologation est prolongée jusqu'au 31 décembre 2003.

Arrêté du 19 juillet 2001 publié au Journal Officiel du 28 juillet 2001 portant homologation de titres et diplômes de l'enseignement technologique.

Arrêté du 28 mai 2001 publié au Journal Officiel du 9 juin 2001 portant homologation de titres et diplômes de l'enseignement technologique. Observations : Modification de l'arrêté du 22 mars 2000, publié au Journal Officiel du 29 mars 2000 (liste des sites)

Arrêté du 20 décembre 2000 publié au Journal Officiel du 27 décembre 2000 portant homologation de titres et diplômes de l'enseignement technologique.

Observations : Modification de l'arrêté du 22 mars 2000, publié au Journal Officiel du 29 mars 2000.

Arrêté du 27 septembre 2000 publié au Journal Officiel du 3 octobre 2000 portant homologation de titres et diplômes de l'enseignement technologique. Observations : L'arrêté du 22 mars 2000 paru au Journal Officiel du 29 mars 2000 est modifié.

Arrêté du 22 mars 2000 publié au Journal Officiel du 29 mars 2000 portant homologation de titres et diplômes de l'enseignement technologique.

Arrêté du 15 octobre 1999 publié au Journal Officiel du 23 octobre 1999 portant homologation de titres et diplômes de l'enseignement technologique.

Arrêté du 14 octobre 1998 publié au Journal Officiel du 30 octobre 1998 portant homologation de titres et diplômes de l'enseignement technologique.

Observations : L'homologation prend effet à compter de 1990

Arrêté du 26 mars 1998 publié au Journal Officiel du 18 avril 1998 portant homologation de titres et diplômes de l'enseignement technologique.

Observations : modif des arrêtés précédents

Arrêté du 11 décembre 1997 publié au Journal Officiel du 21 décembre 1997 portant homologation de titres et diplômes de l'enseignement technologique.

Arrêté du 7 octobre 1997 publié au Journal Officiel du 25 octobre 1997 portant homologation de titres et diplômes de l'enseignement technologique.

Arrêté du 10 janvier 1997 publié au Journal Officiel du 31 janvier 1997 portant homologation de titres et diplômes de l'enseignement technologique.

Arrêté du 9 janvier 1996 publié au Journal Officiel du 21 janvier 1996 portant homologation de titres et diplômes de l'enseignement technologique.

Pour plus d'informations

Statistiques :

600 certifiés par an en moyenne

80 % trouvent un emploi correspondant au métier ciblé, dans les trois mois.

Autres sources d'information :

Site du Réseau Negoventis : www.negoventis.cci.fr

ACFCI : www.cci.fr

[Réseau Negoventis](#)

[ACFCI](#)

Lieu(x) de certification :

ASSEMBLEE DES CHAMBRES FRANCAISES DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE (ACFCI) - Réseau NEGOVENTIS

46 Avenue de la grande Armée CS - 50071

75858 Paris cedex 17

Lieu(x) de préparation à la certification déclarés par l'organisme certificateur :

Réseau national NEGOVENTIS, sous l'égide de l'ACFCI (Organisme Certificateur) :

- CCI Alès Cévennes
- CCI d'Amiens
- CCI d'Angoulême
- CCI de Bastia et la Haute-Corse
- CCI de Bordeaux
- CCI de Brest
- CCI de Carcassonne - Limoux - Castelnaudary
- CCI du Tarn
- CCI de Cherbourg/Cotentin et Centre et Sud Manche (Groupe FIM)
- CCI de Haute Saône
- CCI de l'Eure
- CCI de la Côte d'Or
- CCI de la Mayenne
- CCI de la Meuse
- CCI de la Nièvre
- CCI de La Réunion
- CCI de la Vendée
- CCI de l'Aisne
- CCI de l'Indre
- CCI de l'Oise
- CCI de Lyon
- CCI de l'Yonne
- CCI de Maine et Loire
- CCI de Meurthe-et-Moselle
- CCI de Montauban
- CCI de Nantes
- CCI de Paris (NOVANCIA)
- CCI de Perpignan et des Pyrénées-Orientales
- CCI de Pointe-à-Pitre
- CCI de Rennes
- CCI de Rouen
- CCI de Saône et Loire
- CCI de Strasbourg
- CCI de Tarbes et des Hautes-Pyrénées
- CCI de Troyes et de l'Aube
- CCI des Ardennes
- CCI des Côtes d'Armor
- CCI du Cher
- CCI du Lot
- CCI du Lot-et-Garonne
- CCI du Mans et de la Sarthe
- CCI du Pays d'Auge
- CCI du Pays-de-Briv et Caen (AIFCC)
- CCI du Pays-de-Fougères, Saint Malo
- CCI Grand-Lille
- HEC - Ecole de Gestion de l'Université de Liège - Belgique

Historique de la certification :

Certification précédente : Technicien des forces de vente