

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 27413**

Intitulé

Attaché(e) commercial(e)

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
CCI France - Réseau Negoventis	Président

Niveau et/ou domaine d'activité

III (Nomenclature de 1969)

5 (Nomenclature Europe)

Convention(s) :

Code(s) NSF :

312t Négociation et vente

Formacode(s) :

Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

Placé(e) sous la responsabilité d'un chef d'entreprise, d'un directeur commercial, d'un responsable commercial, l'Attaché(e) Commercial(e) fait partie d'une équipe chargée de mettre en œuvre sur le terrain, la stratégie commerciale décidée au niveau de la direction.

capacités attestées :

Bloc 1- Organisation de son activité

En tenant compte des objectifs à atteindre et en disposant d'une certaine autonomie dans la gestion de ses activités, organiser son travail et son planning, en définissant ses priorités, les actions à conduire et en effectuant régulièrement le compte-rendu de celles-ci auprès de sa hiérarchie

Principales activités :

La déclinaison du plan d'action commerciale sur son secteur

La réalisation d'une veille sur son marché et l'analyse de sa zone d'intervention

La définition de la cible à atteindre et des actions à mener

L'utilisation et le renseignement des outils de reporting

Bloc N° 2 : Réalisation d'une démarche de prospection

En s'appuyant sur son plan d'action commercial validé, et après avoir défini les cibles visées et les modalités à mettre en œuvre, réaliser la démarche de prospection en évaluant les résultats atteints et les avantages et limites de chacune des actions conduites

Principales activités :

La structuration du plan de prospection

Le recueil et l'analyse des informations sur les entreprises

Le choix des actions à mettre en œuvre

La mise en œuvre, le suivi et l'évaluation des différentes actions de prospection

Bloc N° 3 : Négociation et suivi d'une vente

En recueillant des informations sur la demande et la situation de son interlocuteur, et en développant un argumentaire adapté à sa proposition, négocier la vente d'une prestation de service ou d'un produit en conseillant au mieux le client au regard de ses besoins

Principales activités :

La conduite des entretiens et l'analyse des besoins

Le conseil sur les prestations à réaliser et le développement d'un argumentaire de vente

La négociation de la vente

Le suivi de la vente

Bloc N° 4 : Gestion du portefeuille et de la relation client

En actualisant les données sur ses clients et en repérant les caractéristiques de chacune de ses cibles, gérer son portefeuille en définissant les axes de croissance et les actions à conduire afin de le développer et de contribuer à fidéliser ses clients

Principales activités :

La gestion de son portefeuille clients

L'analyse de son portefeuille

Le choix des actions à mettre en œuvre

L'identification de nouveaux besoins

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

Le secteur banque-assurance ressort très largement avec une moyenne de placement des certifiés pour 40% à 45% d'entre eux. Ces chiffres s'expliquent par la mise en place de partenariats nationaux, compte-tenu du maillage territoriale du réseau Negoventis, avec des enseignes du secteur bancaire : la Banque Postale, la Caisse d'épargne, le Crédit Agricole et Axa.

Concernant ces promotions dédiées les candidats suivent la certification en alternance et sont ensuite intégrés dans l'entreprise.

Pour les autres certifiés, nous constatons une émergence du secteur de la grande distribution et du commerce pour 17 à 20 % d'entre eux, notamment avec des enseignes telles que Pomona ou Orange.

Les secteurs du BTP, de l'immobilier et du service aux entreprises représentent chacun à 3 à 7% des placements.

Les emplois occupés peuvent être :

- Attaché commercial en biens d'équipements professionnels

- Attaché commercial en services auprès des entreprises
- Attaché commercial en biens intermédiaires et matières premières
- Attaché commercial en biens de consommation
- Responsable des Ventes
- Cadre technico-commercial
- Attaché commercial bancaire ;
- Responsable d'exploitation en assurances

Codes des fiches ROME les plus proches :

C1102 : Conseil clientèle en assurances

C1206 : Gestion de clientèle bancaire

D1402 : Relation commerciale grands comptes et entreprises

D1407 : Relation technico-commerciale

D1403 : Relation commerciale auprès de particuliers

Modalités d'accès à cette certification

Descriptif des composantes de la certification :

La certification est composée de 4 blocs de compétences :

Bloc A - Organiser son activité commerciale

Bloc B - Réaliser une démarche de prospection

Bloc C - Négocier et suivre une vente

Bloc D - Gérer son portefeuille et la relation client

Bloc de compétence :

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
<p>Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 27413 - Réaliser une démarche de prospection</p>	<p>Descriptif : Sélectionner les clients et prospects à contacter, en vérifiant la mise à jour des informations détenues Sélectionner les actions de prospection à mettre en œuvre en tenant compte des données recueillies sur leur profil client Déterminer les acteurs à rencontrer afin d'optimiser ses démarches Structurer l'ensemble des actions à conduire auprès des clients et prospects, que ce soit par téléphone, mailing, ou actions directes Préparer les entretiens à conduire en veillant à identifier les bons interlocuteurs à contacter, et en faisant une première étude de leurs besoins potentiels Organiser son planning afin de limiter les pertes de temps Analyser les actions mises en œuvre et les résultats obtenus en déterminant les raisons à l'origine des succès ou des échecs afin d'identifier les ajustements à apporter à une prochaine campagne</p> <p>Modalités d'évaluation : <i>En formation initiale (Primo-apprenant)</i> Epreuve écrite individuelle portant sur la préparation d'un dossier de prospection Oral portant sur la réalisation d'un entretien de prospection Validation du bloc professionnel</p> <p><i>En formation continue (Salarié)</i> Epreuve écrite individuelle portant sur la préparation d'un dossier de prospection Oral portant sur la réalisation d'un entretien de prospection Ou Réalisation d'un portefeuille de preuves en relation avec le bloc 3 à 6 mois après le parcours formatif et une immersion professionnelle de cette durée Le bloc est certifié et donne lieu à une évaluation et une validation Le bloc est certifiable par la VAE</p>

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
<p>Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 27413 - Organiser son activité commerciale</p>	<p>Descriptif : Analyser son secteur, en positionnant son entreprise et ses concurrents et en repérant les éléments de différenciation des offres faites par chacun Développer un argumentaire en vérifiant leur adéquation aux besoins potentiels des cibles Décliner le plan des actions opérationnelles à conduire sur son secteur en tenant compte des cibles visées Mettre en œuvre les activités à réaliser en hiérarchisant ses priorités Actualiser ses informations sur les prestations délivrées par son entreprise et les conditions de leur livraison Organiser son planning en fonction des différentes étapes de prospection, de négociation et de gestion de son portefeuille clients Rendre compte de son travail en expliquant ce qui a permis ou non l'atteinte des objectifs fixés, en définissant et planifiant les actions correctives à mettre en place face aux aléas rencontrés</p> <p>Modalités d'évaluation : <i>En formation initiale (Primo-apprenant)</i> Epreuve individuelle écrite portant sur l'organisation commerciale Validation du bloc professionnel <i>En formation continue (Salarié)</i> Epreuve individuelle écrite portant sur l'organisation commerciale Ou Réalisation d'un portefeuille de preuves en relation avec le bloc 3 à 6 mois après le parcours formatif et une immersion professionnelle de cette durée Le bloc est certifié et donne lieu à une évaluation et une validation Le bloc est certifiable par la VAE</p>

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
<p>Bloc de compétence n°3 de la fiche n° 27413 - Gérer son portefeuille et la relation client</p>	<p>Descriptif :</p> <p>Organiser les modalités de gestion et d'actualisation de son portefeuille clients en définissant la méthode et la fréquence à mettre en œuvre</p> <p>Actualiser les données les concernant en définissant les informations complémentaires à rechercher et les sources à consulter</p> <p>Analyser les composantes de son portefeuille afin de dégager des axes de croissances et les actions à développer</p> <p>Effectuer le bilan des ventes réalisées auprès de chaque client et prospect afin d'approfondir sa connaissance de ceux-ci et de mieux identifier leurs besoins</p> <p>Analyser les comportements d'achat de ses clients, afin de déterminer les clients à fidéliser, à réactiver, à forte valeur ajoutée, ceux qui sont à risque ou à prospector</p> <p>Personnaliser les actions de communication à mener auprès de ses clients en leur proposant des offres ciblées et en mettant en œuvre des actions contribuant à les fidéliser</p> <p>Identifier les prestations/produits pouvant faire l'objet de nouvelles offres afin d'être force de propositions auprès de sa hiérarchie</p> <p>Modalités d'évaluation :</p> <p><i>En formation initiale (Primo-apprenant)</i></p> <p>Etude de cas individuelle portant sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'analyse quantitative d'un portefeuille clients - L'analyse qualitative d'un portefeuille clients - La définition des actions à conduire pour son développement <p>Validation du bloc professionnel</p> <p><i>En formation continue (Salarié)</i></p> <p>Etude de cas individuelle portant sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'analyse quantitative d'un portefeuille clients - L'analyse qualitative d'un portefeuille clients - La définition des actions à conduire pour son développement <p>Ou</p> <p>Réalisation d'un portefeuille de preuves en relation avec le bloc 3 à 6 mois après le parcours formatif et une immersion professionnelle de cette durée</p> <p>Le bloc est certifié et donne lieu à une évaluation et une validation</p> <p>Le bloc est certifiable par la VAE</p>

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°4 de la fiche n° 27413 - Négociier et suivre une vente	<p>Descriptif : Conduire un entretien permettant de recueillir des informations sur sa situation, en utilisant les techniques de questionnement et de reformulation favorisant l'expression de sa demande Analyser les besoins de son interlocuteur afin d'identifier le type de produit ou de service le plus adapté au regard de la gamme de prestations offerte par son entreprise Conseiller son client en développant un argumentaire sur les prestations proposées, tout en tenant compte des interrogations et objections présentées Réaliser une étude technique permettant de concevoir une prestation sur mesure adaptée aux besoins du client Négocier le prix et les conditions de vente de la prestation et de services complémentaires Contribuer à la rédaction de la proposition commerciale en vérifiant sa conformité aux conditions définies lors de la négociation avec le client Gérer les aléas ou réclamations en proposant des actions correctrices face aux problèmes rencontrés</p> <p>Modalités d'évaluation : <i>En formation initiale (Primo-apprenant)</i> Dossier écrit individuel portant sur la préparation de la conduite d'entretien de négociation : analyse des besoins d'un client/prospect et choix des prestations à lui vendre Epreuve orale de négociation Validation du bloc professionnel <i>En formation continue (Salarié)</i> Dossier écrit individuel portant sur la préparation de la conduite d'entretien de négociation : analyse des besoins d'un client/prospect et choix des prestations à lui vendre Epreuve orale de négociation Ou Réalisation d'un portefeuille de preuves en relation avec le bloc 3 à 6 mois après le parcours formatif et une immersion professionnelle de cette durée Le bloc est certifié et donne lieu à une évaluation et une validation Le bloc est certifiable par la VAE</p>

Validité des composantes acquises : illimitée

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 30 août 2016 publié au Journal Officiel du 07 septembre 2016 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, au niveau III, sous l'intitulé "Attaché(e) commercial(e)" avec effet au 12 mai 2016, jusqu'au 07 septembre 2021.

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 III, sous l'intitulé Attaché commercial avec effet au 31 janvier 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. L'homologation est prolongée jusqu'au 31 décembre 2003.

Arrêté du 22 mars 2000 publié au Journal Officiel du 29 mars 2000 portant homologation de titres et diplômes de l'enseignement technologique, modifié par les arrêtés du :

- 20 décembre 2000 publié au Journal Officiel du 27 décembre 2000
- 19 juillet 2001 publié au Journal Officiel du 28 juillet 2001
- 17 septembre 2001 publié au Journal Officiel du 13 octobre 2001
- 10 janvier 2002 publié au Journal Officiel du 25 janvier 2002

- Arrêté du 9 janvier 1996 publié au Journal Officiel du 21 janvier 1996 portant homologation de titres et diplômes de l'enseignement technologique, modifié par les arrêtés du - 10 janvier 1997 publié au Journal Officiel du 31 janvier 1997

- 2 octobre 1997 publié au Journal Officiel du 25 octobre 1997
- 14 octobre 1998 publié au Journal Officiel du 30 octobre 1998
- 10 novembre 1998 publié au Journal Officiel du 20 novembre 1998
- 15 avril 1999 publié au Journal Officiel du 17 avril 1999

Pour plus d'informations

Statistiques :

360 Certifiés par an en moyenne

Autres sources d'information :

Site Réseau Negoventis : www.negoventis.cci.fr

CCI France : www.cci.fr

Lieu(x) de certification :

CCI France - Réseau Negoventis : Île-de-France - Paris (75) [Paris]

CCI France - 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 CCI France (Organisme Certificateur) :

- CCI & Caux (CCI Fécamp/Bolbec/Lillebonne et CCI Le Havre)
- CCI Aisne
- CCI Amiens Picardie
- CCI Angoulême
- CCI Ardennes
- CCI Bordeaux
- CCI Brest
- CCI Cantal
- CCI Centre et Sud Manche (Groupe FIM)

- CCI Cher
- CCI Colmar et Centre-Alsace
- CCI Corrèze
- CCI Côte d'Or
- CCI Côtes d'Armor
- CCI Creuse
- CCI des Iles de Guadeloupe
- CCI Essonne
- CCI Grand-Lille
- CCI Grenoble
- CCI Haute-Savoie
- CCI Indre
- CCI Jura
- CCI Lyon
- CCI Maine et Loire
- CCI Marseille-Provence
- CCI Martinique
- CCI Mayenne
- CCI Meurthe-et-Moselle
- CCI Meuse
- CCI Morbihan
- CCI Moselle
- CCI Nantes Saint-Nazaire
- CCI Nièvre
- CCI Nîmes
- CCI Nord-Isère
- CCI Oise
- CCI Paris Ile-de-France
- CCI Pau Béarn
- CCI Puy-de-Dôme
- CCI Quimper Cornouaille
- CCI Rennes
- CCI Rouen
- CCI Saint-Etienne
- CCI Saint-Malo
- CCI Saône-et-Loire
- CCI Toulouse
- CCI Var
- CCI Vendée
- CCI Vosges
- CCI Yonne
- CCISM de Polynésie Française
- SIADEP (CCI de Lens)
- AIFCC - Caen
- CCI Corse du Sud - Ajaccio
- CCI de l'Hérault - Montpellier
- CCI de Perpignan
- SIFCO - Besançon - Vesoul - Belfort

Historique de la certification :

Ancien libellé de la certification : - Cycle supérieur de technicien des forces de vente

Certification précédente : [Attaché commercial](#)