

Le métier préparé

Descriptif de l'emploi :

Le technicien des forces de vente est un commercial opérationnel capable de mettre en œuvre les principales techniques de vente et d'organisation commerciale, à partir des instructions définies par sa hiérarchie, dans un contexte de vente terrain et/ou de vente à distance Business to Business (B to B).

Ses activités principales sont les suivantes :

- ▶ Prospecter de nouveaux clients :
 - identifier le fonctionnement des entreprises en général et de son entreprise en particulier ;
 - cerner les caractéristiques de son marché et de ses concurrents ;
 - identifier les clients potentiels et prospecter ;
 - détecter des besoins et prendre des RDV « utiles et qualifiés » ;
 - être efficace et performant en prospection.

- ▶ Conduire des entretiens de vente :
 - préparer les entretiens de vente ;
 - conduire ces entretiens de vente jusqu'à leur conclusion ;
 - être convaincant et créer un climat favorable à la conclusion de la vente.

- ▶ Organiser son travail et gérer des informations :
 - organiser et planifier son travail ;
 - gérer les informations recueillies sur le terrain ;
 - rendre compte du travail à sa direction.

- ▶ Suivre sa clientèle :
 - suivre et fidéliser sa clientèle ;
 - créer une relation durable avec ses clients.

Débouchés en termes d'emploi :

- ▶ Commercial, attaché commercial, conseiller commercial, technico-commercial.
- ▶ Télévendeur.
- ▶ Technicien de vente à distance.

LES PUBLICS CONCERNÉS

Tout public (les jeunes de moins de 26 ans principalement).

Présentation du titre

Composition :

Titre composé d'au moins quatre modules :

- ▶ Prospecter de nouveaux clients.
- ▶ Conduire des entretiens de vente.
- ▶ Organiser son travail et gérer les informations.
- ▶ Suivre sa clientèle / gérer et développer une clientèle.

Les composantes de la certification acquises sont valables 5 ans.

Niveau indicatif d'entrée :

- ▶ Titulaire du Bac ou niveau.
- ▶ Titulaire du permis de conduire ou s'engageant à le passer dans l'année.

Présentation du titre (suite)

Dispositifs mobilisés variables selon les CCI :

- ▶ Apprentissage.
- ▶ Contrat de professionnalisation.
- ▶ Statut scolaire (étudiant).
- ▶ Formation continue des salariés (CIF...).
- ▶ Formation des demandeurs d'emploi.

Accès par la VAE, dans le cadre légal et réglementaire :

Tout candidat justifiant d'une expérience d'au moins 3 ans en rapport direct avec le titre peut déposer un dossier de recevabilité à la CCI (formulaire et justificatifs) et acquérir, après un entretien avec un jury, un ou plusieurs des modules qui composent le titre.

Modalités pédagogiques :

- 1) Accès à la formation : dossier de candidature - tests de logique et de personnalité - entretien approfondi.
- 2) Réalisation de la formation : enseignement en alternance, réalisé sous statut étudiant, par apprentissage ou dans le cadre de la formation continue des salariés.

Organisme responsable de la mise en œuvre :

Assemblée des Chambres Françaises de Commerce et d'Industrie (ACFCI). Secrétariat des Instituts de Force de Vente (IFV).

La formation

Le programme de formation est établi par chaque institut ou Centre de formation de CCI sur la base des quatre domaines de compétences retenus dans le référentiel d'activité. La durée et le contenu détaillé du programme peuvent donc varier d'une CCI à l'autre. À titre d'illustration, la CCI de Carcassonne-Limoux-Castelnaudary propose un programme en 4 modules :

Module 1 : prospecter de nouveaux clients - 140 heures

- Appréhender le fonctionnement de l'entreprise, son offre (3 jours).
- Se positionner face au marché et à ses concurrents (5 jours).
- Prospecter (5 jours).
- Être efficace au téléphone (4 jours).
- La communication en prospection (3 jours).

Module 2 : conduire des entretiens de vente - 175 heures

- Préparer ses entretiens (3 jours).
- Conclure des ventes, étapes & techniques (10 jours).
- Maîtriser les calculs commerciaux (3 jours).
- Appréhender le cadre juridique de la vente (3 jours).
- La communication pour vendre (6 jours).

Module 3 : organiser son travail et gérer les informations - 175 heures

- Optimiser son temps et son organisation (4 jours).
- Rédiger des écrits professionnels (4 jours).
- Collecter et gérer l'information (6 jours).
- Les outils de suivi du client (2 jours).
- Suivre ses résultats, réaliser un reporting (3 jours).
- La communication dans l'entreprise (5 jours).
- Connaître son contrat de travail (1 jour).

Module 4 : suivre sa clientèle - 42 heures

- Suivre et fidéliser sa clientèle (3 jours).
- Développer ses qualités relationnelles, le suivi client (3 jours).

Travaux dirigés - 140 heures

- Cohésion de groupe, réunions pédagogiques (3 jours).
- Rechercher/négocier un emploi, TRE (5 jours).
- Action commerciale appliquée (5 jours).
- Préparation des contrôles + examens (3 jours).
- Autoformation (4 jours).

Durée de 9 mois en moyenne

La délivrance du titre

Modalités d'évaluation et de certification

À l'issue de la formation, la certification repose sur trois modalités d'évaluation :

▶ Évaluation des acquis en centre de formation (60 %) :

- trois simulations : un entretien de prospection et deux entretiens de négociation (30 %),
- Contrôle Continu des Acquis (30 %).

▶ Évaluation des acquis en entreprise (15 %) :

Le tuteur évalue les acquis du candidat sur la base d'une grille d'évaluation des compétences et du comportement en entreprise.

▶ Soutenance d'un dossier professionnel devant un jury de professionnels (25 %) :

Le dossier porte sur l'analyse d'une mission confiée par l'entreprise d'accueil :

- contexte et enjeux de l'action à mettre en œuvre,
- réalisation et analyse des résultats,
- préconisations opérationnelles (dossier écrit : 10 % / soutenance orale : 15 %).

La délivrance du titre (suite)

Le jury est composé :

- d'un président nommé par le président de l'ACFCI ou, par délégation, par le président de la CCI dont relève l'IFV,
- d'un représentant des salariés (entreprise différente de celle du stage),
- d'un représentant des employeurs,
- d'un ex-stagiaire.

Par ailleurs, un représentant de l'IFV organise le jury, participe en tant qu'observateur neutre et assure le secrétariat de séance.

NOMBRE DE TITRES DÉLIVRÉS

496 titulaires de la certification par an en moyenne

Qui contacter ?

► Au niveau national

L'ACFCI (Assemblée des Chambres Françaises de Commerce et d'Industrie) - Réseau des Instituts de Force de Vente (IFV) :
18, rue Jean Giraudoux - BP 3003
75773 Paris Cedex 16
Téléphone : 01 40 69 37 35 - E-mail : contact-ifv@acfc.cci.fr
www.ifv.net

► Au niveau régional : 43 sites de préparation à la certification

- **Alsace** (Strasbourg)
- **Aquitaine** (Périgueux, Agen)
- **Auvergne** (Clermont-Ferrand, Aurillac)
- **Basse-Normandie** (Saint-Lô)
- **Bourgogne** (Sens, Beaune, Nevers, Mâcon)
- **Bretagne** (Brest, Quimper, Bruz, Saint-Brieuc, Fougères)
- **Centre** (Orléans, Bourges)
- **Champagne-Ardenne** (Troyes, Charleville-Mézières)
- **Franche-Comté** (Vesoul, Lons-le-Saunier)
- **Haute-Normandie** (Rouen, Mont-Saint-Aignan)
- **La Réunion** (Sainte-Clotilde)
- **Languedoc-Roussillon** (Carcassonne, Alès, Perpignan)
- **Limousin** (Brive)
- **Lorraine** (Bar-le-Duc, Nancy)
- **Midi-Pyrénées** (Castres, Tarbes, Toulouse-Balma, Cahors)
- **Pays-de-la-Loire** (Angers, La Roche-sur-Yon, Saint-Berthevin, Nantes, Le Mans)
- **Picardie** (Amiens, Saint-Quentin, Nogent-sur-Oise)
- **Poitou-Charentes** (Isle-d'Espagnac)
- **Rhône-Alpes** (Saint-Étienne)

Sources d'information :

Pour les régions non couvertes par la programmation 2007/2008, votre délégation régionale Intergros peut vous accompagner dans la recherche de nouveaux prestataires.