



L'ACADÉMIE
oui care[®]
• CFA •

Conseiller Commercial SAP

Vous êtes chargé de prospecter physiquement et à distance sur un secteur géographique déterminé au préalable. En plus d'assurer une veille commerciale sur l'activité, le conseiller commercial SAP :

- mène des entretiens en face à face avec des particuliers pour commercialiser les services proposés par l'entreprise,
- assure le suivi des contrats et fidélise la clientèle,
- rend compte de son activité à son supérieur hiérarchique et analyse ses performances commerciales.

A qui s'adresse la formation ?

Formation accessible aux personnes titulaires d'un **diplôme de niveau 4 (bac)** ou équivalent et/ou justifiant d'une expérience commerciale.

Conditions d'admission - Comment ?

Après avoir participé à une réunion d'information collective, vous déposez un dossier comprenant votre **CV, des questionnaires** (autopositionnement, motivation) suivi d'un **entretien individuel** pour valider votre projet professionnel.

À propos de la formation

Durée | Rythme **1 jour formation**
14 mois | **4 jours entreprise**

33% présentiel | **67% distanciel**
(3 semaines au Mans et 3 semaines en région réparties sur les 14 mois) | (Elearning et classes virtuelles)

Certification

Titre au RNCP **Bac+2** en partenariat avec et délivré par le Groupe IGS-CIEFA, Certification **Chargé de clientèle, niveau 5.**

code NSF 312T, enregistrée au RNCP sous le numéro 34809 par arrêté en date du 23 juillet 2020, publié au Journal Officiel du 23 juillet 2020

Poursuite possible au sein de l'Académie vers une formation de niveau 6 (Bac +3 - Bachelor S.A.P.)

Programme de formation

Collecter et traiter
l'information commerciale

Mettre en œuvre
la politique commerciale dans une dimension omnicanal

Assurer le conseil,
la promotion et la vente de produits et services en intégrant la digitalisation de la relation client (du «multicanal» à «l'omnicanal»)

Quelles compétences allez-vous développer ?

- 🔗 Prospection commerciale
- 🔗 Techniques de vente
- 🔗 Fidélisation client
- 🔗 Négociation
- 🔗 Services à la personne
- 🔗 Juridique

Évaluations

Tout au long du parcours de formation, vous serez évalué par le biais :

- D'études de cas,
- D'un dossier professionnel normé (soutenance orale devant un jury),
- De co-évaluations réalisées en entreprise à l'aide d'une grille d'évaluation,
- De la conduite d'un projet commercial (réalisé ou réalisable) à partir d'une situation d'entreprise concrète. (rapport écrit)

- D'une mise en situation face à un jury professionnel (jeu de rôle) pour définir le niveau de maîtrise sur les compétences attendues sur le titre professionnel.

Validation du titre complet « Chargé de clientèle » par l'obtention de la totalité des blocs de compétences, complétée de la production d'un rapport écrit et passation d'une soutenance orale devant un jury.

Compétences développées

Participer à une veille de l'information commerciale

- Participer à la mise à jour des données commerciales par la consultation et la recherche d'informations qualitatives et quantitatives (évolution du secteur des services à la personne, attentes des clients...) pour établir des plans d'action.
- Faciliter les prises de décision de la direction grâce à une gestion de l'information (traitement, organisation et stockage).
- Optimiser l'efficacité commerciale en diffusant l'information auprès des équipes.
- Identifier les nouvelles opportunités après avoir collecté et vérifié les informations commerciales et marketing.
- Optimiser la saisie, le traitement et le partage d'informations à l'aide des logiciels et outils professionnels dédiés à votre activité.
- Créer et formaliser des documents professionnels à l'aide des outils bureautiques.

Assurer le conseil, la promotion et la commercialisation de services en intégrant la digitalisation de la relation client (du multicanal à l'omnicanal)

- Appliquer une méthodologie de prospection en intégrant les outils de digitalisation de la relation client et le respect du cadre imposé par le RGPD.
- Conduire une négociation, basée sur l'écoute client, dans différentes situations pour finaliser une vente.
- Utiliser tous les outils et supports y compris digitaux pour déclencher l'acte d'achat (multicanal, cross canal, omnicanal...).
- Finaliser les éléments contractuels de la vente pour atteindre les objectifs fixés.
- Analyser le suivi de son activité selon des critères établis pour vérifier son efficacité.
- Organiser et mettre en place des actions de fidélisation.
- Promouvoir l'image de l'entreprise et son offre de services.
- Assurer la bonne exécution de la relation commerciale (devis, facturation, SAV, réclamation, litiges...) et optimiser la relation client.

Vendre en face à face des services référencés aux entreprises et aux particuliers

- Analyser en permanence l'offre de services de l'entreprise pour optimiser les résultats et assurer la pérennité de l'organisation.
- Diagnostiquer l'adéquation entre le besoin du client et l'offre commerciale proposée.
- Planifier les actions commerciales en fonction des consignes de l'entreprise (délai, budget, ressources...).
- Mettre en œuvre les actions commerciales en s'appuyant sur les éléments du mix marketing pour développer le chiffre d'affaires et la rentabilité de l'entreprise.
- Suivre et faire évoluer les actions commerciales pour s'adapter à la demande client (personnalisation de la relation client) en amont de la négociation.
- Utiliser une méthode et des outils pour conduire des projets et atteindre les objectifs.
- Suivre et analyser les résultats au regard des prévisions et indicateurs.
- Reporter les activités conduites et les résultats à son N+1.
- Préconiser des améliorations et suggérer des activités nouvelles pour développer l'activité.

Identifier et appliquer la réglementation juridique et sociale dans le secteur des SAP

- Connaître le cadre de la réglementation concernant les conditions générales et particulières des contrats dans les services à la personne.
- Connaître la réglementation du droit du travail et les spécificités des SAP.
- Comprendre l'environnement administratif de l'agence et s'approprier les outils nécessaires à la gestion du personnel.
- Connaître et comprendre la réglementation du dialogue social.
- Connaître les essentiels du recrutement, les intégrer dans son champ d'action et réaliser les premières actions de recrutement.

Contact

cfa@ouicare.com

Le CFA met en place toutes les conditions nécessaires pour garantir l'égalité des droits des personnes en situation de handicap à l'accès à la formation, à la qualification, et à la validation de leur parcours.

L'Académie Oui Care - CFA - 85 Boulevard Marie et Alexandre Oyon 72100 Le Mans - SAS au Capital de 6000 € - Siret : 752.148.361.00021 R.C.S. Le Mans - NAF : 8559A enregistré sous le numéro 5270196772. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat