

## Informations pratiques

**Du 01/9/2025 au 30/9/2026**

- en centre : 455 heures
- en entreprise : 455 heures
- Temps plein
- Cours de jour

**Formation entièrement présentielle**

[Le détail de la session sur le site de l'organisme](#)

**Réunions d'information collective**  
Non renseigné

**Portes ouvertes**  
Non renseigné

**Inscriptions**  
Ouvert

### Pré-requis

Niveau d'entrée : Niveau 4 (Bac, Bac Pro, BP, Titres ou équivalents)

- Justifier d'un BAC validé ou équivalent (niveau 4) et obligatoirement de 6 mois d'expérience (hors stage ou alternance)
- ou justifier d'un BAC validé ou équivalent (niveau 4) et d'une année d'étude post-bac
- ou justifier de 3 ans d'expérience professionnelle

### iA Sup Campus - L'intelligence apprentie

8 Rue Bisson

44100 Nantes

02-72-56-84-00

[contact@ia-formation.fr](mailto:contact@ia-formation.fr)

<https://www.intelligence-apprentie.fr/>

Statut: PRIVE SOUS CONTRAT  
D'ASSOCIATION

### Lieu de la formation

iA Sup Campus - L'intelligence apprentie

8 Rue Bisson 44100 Nantes  
02-72-56-84-00

[contact@ia-formation.fr](mailto:contact@ia-formation.fr)

### Financements possibles

- France Travail
- Non renseigné
- Non renseigné
- Collectivité territoriale-conseil régional
- Non renseigné

## Objectif Général

Certification

## Objectifs

- Sélectionner les cibles à atteindre, en veillant à leur cohérence avec le plan d'action commercial défini par la hiérarchie, afin d'organiser l'ensemble des activités de renouvellement de la clientèle.
- Sélectionner les prospects et clients inactifs à rencontrer, en étudiant leurs caractéristiques et processus d'achat, et le cas échéant, en collectant des informations complémentaires afin de cibler les destinataires des communications en vue d'une prise de rendez-vous en présentiel ou à distance.
- Mener des actions de prospection en présentiel ou à distance, tout en respectant les règles de sécurité informatique, en médiatisant des contenus relatifs à l'entreprise et son offre sur les réseaux sociaux et professionnels, et en mettant en œuvre les techniques permettant d'attirer les cibles potentielles, afin de qualifier de nouveaux prospects.
- Préparer les entretiens de prospection à conduire, en faisant une première étude des besoins potentiels, afin de préparer une présentation argumentée et adaptée de l'offre produits/services de l'entreprise.
- Réaliser les entretiens de prospection en présentiel ou à distance auprès des cibles sélectionnées et, le cas échéant, adaptés à un interlocuteur en situation de handicap, en présentant l'entreprise et son offre, et en mobilisant les techniques permettant de surmonter d'éventuelles résistances, afin d'éveiller l'intérêt des prospects et les convertir en client et en en tirant une analyse qualitative.
- Agir avec éthique et intégrité dans l'exercice du métier en adoptant un comportement honnête et transparent dans toutes les interactions professionnelles, et des pratiques commerciales justes et équitables, afin de bâtir des relations respectueuses et durables.
- Prendre en compte les impacts environnementaux dans l'organisation des activités, tout en optimisant la gestion du temps, afin de participer à l'effort collectif de réduction de l'empreinte carbone.
- Préparer l'entretien de négociation en définissant le besoin du client et les objectifs à atteindre, en s'appuyant sur l'analyse des informations recueillies, et le cas échéant, en réalisant une étude en collaboration avec un expert du domaine, afin d'identifier l'offre la plus adaptée.
- Préparer une présentation commerciale des produits/services à l'aide d'outils adaptés (outils bureautiques, CAO/DAO, IA, RA/RV...) et dans une démarche inclusive, en identifiant leurs caractéristiques différenciantes, leurs avantages concurrentiels et l'engagement RSE de l'entreprise, tout en veillant à l'adéquation des arguments avec les besoins potentiels des clients, afin de conduire la négociation/vente.
- Conseiller le client en développant un argumentaire sur l'offre proposée, le cas échéant sur la réparation, la reprise et/ou la seconde main, et les solutions de financement, tout en tenant compte des interrogations, et objections formulées par le client et, le cas échéant, en s'adaptant à un interlocuteur en situation de handicap, afin de guider son choix et de le convaincre.
- Négocier le prix et les conditions de vente de la prestation et de services complémentaires, en respectant les objectifs commerciaux fixés, et en tenant compte des marges de manœuvre possibles, afin de parvenir à un accord acceptable et profitable pour les deux parties.
- Rédiger la proposition commerciale, en vérifiant sa conformité aux conditions définies lors de la négociation avec le client et en veillant au respect des dimensions réglementaires, afin de contractualiser la transaction et de construire un engagement mutuel des deux parties.

- Conclure la vente, en veillant à l'établissement des documents contractuels (contrats, bons de commande, financement...) et en assurant leur transmission à l'entreprise en application des procédures digitalisées sécurisées, afin de permettre l'effectivité de la transaction commerciale.
- Entretenir la relation avec les clients après la vente, en s'assurant de la fourniture du produit/service et du règlement de la facture selon les clauses contractualisées, afin de contribuer à une relation saine et durable.
- Gérer les éventuels litiges ou réclamations des clients en lien avec le service après-vente, en proposant la mise en place de mesures correctives, afin de résoudre la situation dans le respect des intérêts respectifs des différentes parties.
- Assurer la tenue des fichiers prospects et clients dans un logiciel dédié dans le respect du RGPD, en veillant à la mise à jour régulière des données et en identifiant les informations additives à rechercher et les sources permettant de les obtenir, afin de disposer de données fiables, précises et actualisées.
- Analyser les composantes du portefeuille, en identifiant et qualifiant les caractéristiques de ses membres en fonction de leur volume d'affaires ou de leur potentiel, afin de déterminer et hiérarchiser des actions de développement commercial et d'en optimiser leur efficacité.
- Évaluer les résultats de l'activité commerciale et rendre compte à la hiérarchie, en mesurant la performance au moyen d'indicateurs factuels et en vérifiant l'atteinte des objectifs fixés, afin d'identifier les points forts et les éventuelles marges de progrès.
- Actualiser la connaissance de l'entreprise, sa culture et les solutions qu'elle propose (produits, financement, reprise, seconde main...) en consultant les différents services afin d'en dégager les forces et faiblesses.
- Réaliser une veille du marché en suivant les tendances, les évolutions technologiques et le comportement des consommateurs, ainsi que le positionnement de ses concurrents, afin d'identifier les opportunités et les menaces sur le marché.
- Proposer des axes d'évolution de l'offre en identifiant de nouvelles propositions commerciales, grâce à des enquêtes de satisfaction auprès des clients et en repérant les besoins non encore couverts, afin de repérer de nouveaux gisements de développement d'activité.

Suite à votre formation, vous serez en mesure de :

- **Participer** à la synergie commerciale
- **Négocier** aisément des biens et des services
- **Développer** l'analyse et la prise d'initiatives
- **Utiliser** les outils numériques

## Blocs de compétences

> RNCP39743BC01 (CPP Prospector et développer son portefeuille)

• Sélectionner les cibles à atteindre, en veillant à leur cohérence avec le plan d'action commercial défini par la hiérarchie, afin d'organiser l'ensemble des activités de renouvellement de la clientèle. Sélectionner les prospects et clients inactifs à rencontrer, en étudiant leurs caractéristiques et processus d'achat, et le cas échéant, en collectant des informations complémentaires afin de cibler les destinataires des communications en vue d'une prise de rendez-vous en présentiel ou à distance. Mener des actions de prospection en présentiel ou à distance, tout en respectant les règles de sécurité informatique, en médiatisant des contenus relatifs à l'entreprise et son offre sur les réseaux sociaux et professionnels, et en mettant en œuvre les techniques permettant d'attirer les cibles potentielles, afin de qualifier de nouveaux prospects. Préparer les entretiens de prospection à conduire, en faisant une première étude des besoins potentiels, afin de préparer une présentation argumentée et adaptée de l'offre produits/services de l'entreprise. Réaliser les entretiens de prospection en présentiel ou à distance auprès des cibles sélectionnées et, le cas échéant, adaptés à un interlocuteur en situation de handicap, en présentant l'entreprise et son offre, et en mobilisant les techniques permettant de surmonter d'éventuelles résistances, afin d'éveiller l'intérêt des prospects et les convertir en client et en en tirant une analyse qualitative. Compétences transversales : Agir avec éthique et intégrité dans l'exercice du métier en adoptant un comportement honnête et transparent dans toutes les interactions professionnelles, et des pratiques commerciales justes et équitables, afin de bâtir des relations respectueuses

et durables. Prendre en compte les impacts environnementaux dans l'organisation des activités, tout en optimisant la gestion du temps, afin de participer à l'effort collectif de réduction de l'empreinte carbone.

- Constitution d'un dossier issu de l'entreprise de mise en œuvre d'un plan de prospection. Entretien de prospection.

> RNCP39743BC02 (CPP Négociateur, vendre et entretenir la relation client)

- Préparer l'entretien de négociation en définissant le besoin du client et les objectifs à atteindre, en s'appuyant sur l'analyse des informations recueillies, et le cas échéant, en réalisant une étude en collaboration avec un expert du domaine, afin d'identifier l'offre la plus adaptée. Préparer une présentation commerciale des produits/services à l'aide d'outils adaptés (outils bureautiques, CAO/DAO, IA, RA/RV...) et dans une démarche inclusive, en identifiant leurs caractéristiques différenciantes, leurs avantages concurrentiels et l'engagement RSE de l'entreprise, tout en veillant à l'adéquation des arguments avec les besoins potentiels des clients, afin de conduire la négociation/vente. Conseiller le client en développant un argumentaire sur l'offre proposée, le cas échéant sur la réparation, la reprise et/ou la seconde main, et les solutions de financement, tout en tenant compte des interrogations, et objections formulées par le client et, le cas échéant, en s'adaptant à un interlocuteur en situation de handicap, afin de guider son choix et de le convaincre. Négocier le prix et les conditions de vente de la prestation et de services complémentaires, en respectant les objectifs commerciaux fixés, et en tenant compte des marges de manœuvre possibles, afin de parvenir à un accord acceptable et profitable pour les deux parties. Rédiger la proposition commerciale, en vérifiant sa conformité aux conditions définies lors de la négociation avec le client et en veillant au respect des dimensions réglementaires, afin de contractualiser la transaction et de construire un engagement mutuel des deux parties. Conclure la vente, en veillant à l'établissement des documents contractuels (contrats, bons de commande, financement...) et en assurant leur transmission à l'entreprise en application des procédures digitalisées sécurisées, afin de permettre l'effectivité de la transaction commerciale. Entretenir la relation avec les clients après la vente, en s'assurant de la fourniture du produit/service et du règlement de la facture selon les clauses contractualisées, afin de contribuer à une relation saine et durable. Gérer les éventuels litiges ou réclamations des clients en lien avec le service après-vente, en proposant la mise en place de mesures correctives, afin de résoudre la situation dans le respect des intérêts respectifs des différentes parties. Compétences transversales : Agir avec éthique et intégrité dans l'exercice du métier en adoptant un comportement honnête et transparent dans toutes les interactions professionnelles, et des pratiques commerciales justes et équitables, afin de bâtir des relations respectueuses et durables. Prendre en compte les impacts environnementaux dans l'organisation des activités, tout en optimisant la gestion du temps, afin de participer à l'effort collectif de réduction de l'empreinte carbone.

- Constitution d'un dossier issu de l'entreprise composé de deux livrables : la préparation d'un entretien de négociation et un suivi après-vente. Conduite d'une négociation et conclusion d'une vente.

> RNCP39743BC03 (CPP Proposer des mesures d'amélioration de l'efficacité commerciale.)

- Assurer la tenue des fichiers prospects et clients dans un logiciel dédié dans le respect du RGPD, en veillant à la mise à jour régulière des données et en identifiant les informations additives à rechercher et les sources permettant de les obtenir, afin de disposer de données fiables, précises et actualisées. Analyser les composantes du portefeuille, en identifiant et qualifiant les caractéristiques de ses membres en fonction de leur volume d'affaires ou de leur potentiel, afin de déterminer et hiérarchiser des actions de développement commercial et d'en optimiser leur efficacité. Évaluer les résultats de l'activité commerciale et rendre compte à la hiérarchie, en mesurant la performance au moyen d'indicateurs factuels et en vérifiant l'atteinte des objectifs fixés, afin d'identifier les points forts et les éventuelles marges de progrès. Actualiser la connaissance de l'entreprise, sa culture et les solutions qu'elle propose (produits, financement, reprise, seconde main...) en consultant les différents services afin d'en dégager les forces et faiblesses. Réaliser une veille du marché en suivant les tendances, les évolutions technologiques et le comportement des consommateurs, ainsi que le positionnement de ses concurrents, afin d'identifier les opportunités et les menaces sur le marché. Proposer des axes d'évolution de l'offre en identifiant de nouvelles propositions commerciales, grâce à des enquêtes de satisfaction auprès des clients et en repérant les besoins non encore couverts, afin de repérer de nouveaux gisements de développement d'activité. Compétences transversales : Agir avec éthique et intégrité dans l'exercice du métier en adoptant un comportement honnête et transparent dans toutes les interactions professionnelles, et des pratiques commerciales justes et équitables, afin de bâtir des relations respectueuses et durables. Prendre en compte les impacts environnementaux dans l'organisation des activités, tout en optimisant la gestion du temps, afin de participer à l'effort collectif de réduction de l'empreinte carbone.

- Constitution d'un dossier issu de l'entreprise, composé de trois livrables : - la gestion de portefeuille - l'analyse de la performance commerciale - la réalisation d'une veille sur le secteur d'activité

# Résultats attendus

Vous souhaitez prendre un nouveau départ et donner du souffle à votre carrière ? Vous souhaitez valider un diplôme bac+2 en 1 an pour renforcer vos pratiques de vente et booster votre carrière ? **Rejoignez une équipe commerciale** et **apprenez ou renforcez vos compétences dans les domaines de la prospection**, de la **négociation** et de la **fidélisation clients**.

## Niveau d'entrée

Niveau 4 (Bac, Bac Pro, BP, Titres ou équivalents)

## Organisation pédagogique

- > Modalité d'enseignement :
- Formation entièrement présentielle

## En savoir plus

## Exemples de métiers accessibles avec cette formation

- > Conseil clientèle en assurances
- > Gestion de clientèle bancaire
- > Relation commerciale grands comptes et entreprises
- > Relation commerciale auprès de particuliers
- > Relation technico-commerciale

Source : Cariforef des Pays de la Loire - 232411 - Code établissement : 58783

# CHOISIR MON MÉTIER, BONJOUR

Et vous êtes déjà **sur la bonne voix** !

La plateforme téléphonique d'information  
sur la formation professionnelle et l'apprentissage  
en Pays de la Loire.



*Des chargé.e.s  
d'information  
à votre écoute*

**0 800 200 303**

**Service & appel  
gratuits**