

### 2 - DIRECTION, GESTION, ADMINISTRATION

#### REFERENCE AS FORMATION

G - Vente & Commerce CP-002055

#### OBJECTIF

Obtenir le Certificat de Compétences Professionnelles (CCP) correspondant

#### PUBLIC VISE

Tout public

#### PRE-REQUIS

- Sans niveau de diplôme particulier
- Projet validé par un Conseiller en Evolution Professionnelle
- Aisance à l'écrit et à l'oral en français

#### METHODES PEDAGOGIQUES

- Exposés et illustrations avec diaporamas et/ou supports pédagogiques individuels
- Réalisation de synthèses de cours
- Exercices de réflexions et travaux de groupe
- Exercices individuels d'application et corrigés
- Mises en situation avec utilisation des logiciels bureautiques et de gestion
- Exercices interactifs d'application et d'auto-évaluation
- Evaluations formatives, normatives et correctives

#### FORMACODE :

35028

#### CERTIFICATION / EVALUATION

Attestation de formation

#### NIVEAU : 0

#### CT8 - Accueillir et renseigner les visiteurs en français et en anglais lors de manifestations commerciales

- Dans un but de développement et de fidélisation de la clientèle, accueillir les visiteurs en français et en anglais lors de manifestations commerciales : salons, foires, journées portes ouvertes.
- Susciter leur intérêt, les renseigner sur l'entreprise, ses produits ou services et leur remettre une documentation.
- En fonction de la nature de la demande et de l'interlocuteur, passer le relais à un commercial ou à un responsable.
- Renseigner la fiche contact de façon systématique.

#### CT9 - Réaliser une opération de prospection téléphonique

- Afin d'optimiser le travail de la force de vente, qualifier un fichier prospects et prendre des rendez-vous par téléphone pour les commerciaux, à partir d'un fichier existant ou d'une liste de contacts.
- Rechercher et sélectionner des contacts en fonction d'une cible visée, construire et utiliser un script d'appel téléphonique, contacter les interlocuteurs cibles en franchissant les barrages et actualiser les données du fichier.
- Faire le bilan de l'opération de prospection.

#### CT10 - Conseiller et vendre par téléphone

- Pour contribuer au développement commercial de l'entreprise, à l'occasion de contacts téléphoniques avec la clientèle, détecter ses attentes, la conseiller et l'orienter dans son choix.
- Vendre des produits renouvelables ou des consommables à des clients.
- Dans le cadre d'une action commerciale, promouvoir une offre, un produit ou un service additionnel par une argumentation construite et adaptée.
- Mettre à jour le dossier client.

Un titre professionnel est accessible par capitalisation de certificats de compétences professionnelles (CCP) ou suite à un parcours de formation et conformément aux dispositions prévues dans l'arrêté du 9 mars 2006 relatif aux conditions de délivrance du Titre Professionnel du ministère chargé de l'emploi.

Titre(s) Professionnel(s) lié(s) :

- **Assistant(e) Commercial(e)**