



Commercial(e) Sédentaire Sanitaire et Chauffage

Titre Professionnel Conseiller Relation Client à Distance de Niveau IV – Vendeur Sédentaire

Code RNCP : RNCP35304

Branche professionnelle : 3311 (Quincaillerie)

Échéance de l'enregistrement : 06-07-2026

Certificateur : Ministère du travail du plein emploi et de l'insertion

Éligible au contrat de Professionnalisation, Contrat d'apprentissage et PRO A

Branches professionnelles : Toutes Branches

Éligible au contrat de Professionnalisation, Contrat d'apprentissage et PRO A

Objectifs visés par la formation

A l'issue de la formation, chaque participant sera capable de :

- Prendre en charge la relation commerciale à distance via le canal téléphone ou mail, au sein d'une agence commerciale ou d'un centre de relation client.
- Réaliser des activités de transmission d'informations, de vente conseil, de relance et de suivi commercial. Réaliser des actions de prospection en appel sortant.
- Apporter un support à l'équipe de vente itinérante dans le suivi et le développement de l'activité commerciale.

Mise à jour le 02 octobre 2024

Publics bénéficiaires et délais d'accès à la formation

Public(s) :

- Salariés en évolution de poste
- Nouveaux entrants recrutés sur la fonction visée

Prérequis : Aucun

Modalités et délais d'accès :

- Pour vous inscrire, nous contacter par mail ou téléphone afin d'obtenir le dossier d'inscription :
Vos contacts :
 - Ghislaine BLASQUEZ g.blasquez@2nd-academy.fr - 07 56 27 86 82 (Assistante administrative)
 - Didier GRAND d.grand@2nd-academy.fr - 06 38 41 87 83 (Directeur Adjoint)
- Un entretien sera réalisé avec le directeur adjoint afin d'évaluer les besoins et vérifier les pré-requis
- Inscription effective dès réception de votre convention signée
- Date limite d'inscription : 10 jours avant le démarrage de la formation

Modalités organisationnelles

- Date de démarrage : **le 25 novembre 2024**
- Date de fin : **28 novembre 2025**
- Durée de la formation : **420 heures, soit 60 jours**
- 329 heures en présentiels et 91 heures en distanciel sous forme de classes virtuelles
- Lieux de formation accessibles sous réserve de volumétrie suffisante : **Lyon**

Modalités financières

A partir de 6390€ HT, tarif dégressif selon votre convention. Nous contacter pour plus d'informations.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Si l'un des stagiaires inscrit par le bénéficiaire est en situation de handicap, le bénéficiaire s'engage à avertir en amont l'organisme de formation afin d'étudier la faisabilité de l'inscription et le cas échéant les aménagements spécifiques nécessaires à la préparation et au suivi de sa formation.

Référent Handicap : Ghislaine BLASQUEZ – g.blasquez@2nd-academy.fr - 07 56 27 86 82

Programme de formation

Bloc de compétences 1 : Définir et mettre en œuvre le développement commercial de son secteur	Réaliser un diagnostic de son environnement	14
	Maitriser environnement juridique*	7
	Analyser les indicateurs de performance	14
	Réaliser un Plan d'action commercial	14
	La maitrise des calculs commerciaux	7
	Organiser son activité	7
Total volume horaire		63h

Bloc de compétences 2 : Préparer ses contacts avec les clients ou les prospects et assurer l'administration des ventes	Construire une offre technique et commerciale	7h
	Techniques de prospections*	21h
	Gestion des situations conflictuelles*	7h
	Relancer ses devis	7h
	Assurer le recouvrement*	7h
Total volume horaire		49h

Bloc de compétences 3 : Conseiller et vendre par téléphone	Fondamentaux de la vente	21h
	Techniques de vente par téléphone*	21h
	Défendre ses marges	14h
	Up & Cross selling	7h
Total volume horaire		63h

Bloc de compétences 4 : Apporter une solution technique appropriée aux attentes du client	Alimentation en Eau	14h
	Circuit chauffage ECEF	7h
	Circuit sanitaire ECEF	7h
	Canalisation	3.5h
	Plancher chauffant	3.5h
	Alimentation Gaz / GPL	3.5h
	Alimentation Gaz / Naturel	3.5h
	Evacuation	14h
	Outils du plombier	14h
	Consommable	7h
	Robinetterie	14h
	Céramique Baignoire, Paroi de douche	14h
	Bati-support	7h
	Thermodynamique	28h
Chaudière PAC	35h	
Total volume horaire		175h

Modules transverses :	Kick-off	7h
	Introduction à la vie apprenante	7h
	Préparation examen et suivi alternance	21h
	Evaluation des activités	28h
Total volume horaire		63h

Total volume horaire du parcours de formation	413h
Evaluation finale	7h
TOTAL DE LA FOMATION	420h

Modalités organisationnelles des modules de formation :

Les modules ci-dessous seront réalisés en distanciel sous forme de classe virtuelle.

- Calculs commerciaux
- Réaliser un diagnostic de son environnement
- Indicateur de performance
- Gestion des flux de marchandises
- Hygiène et sécurité au travail
- Maîtriser l'environnement juridique de la vente
- Préparation examen

Méthodes pédagogiques mobilisées

Un ensemble de méthodes pour rendre acteur l'apprenant et lui donner l'envie de réapprendre :

- Echanges interactifs entre les participants
- Expérimentation (partie technique)
- Mises en situation
- Etudes de cas
- Gamification...

Modalités d'évaluation

Pour obtenir le **Titre Professionnel Conseiller Relation Client à Distance de niveau IV** visé par le parcours de Commercial sédentaire en Quincaillerie et Fournitures Industrielles le candidat devra valider l'ensemble des épreuves suivantes :

Evaluations modulaires

- Evaluations passées en Cours de Formation sur les modules mentionnés ci-dessus d'un *. (5 ECF)

Dossier écrit

- Rédaction d'un dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.

Jury final

- Mise en situation professionnelle et entretien technique

Sanction de la formation

En cas de réussite aux épreuves de certification : obtention du **Titre Professionnel Conseiller de Vente de niveau IV**, enregistré au RNCP.

- Niveau d'équivalence : niveau IV (bac)
- Accessibilité par bloc : non
- Débouchés / trajectoire d'évolution des bénéficiaires à l'issue du parcours (insertion ou mobilité) :
 - Téléconseiller
 - Technico-Commercial Sédentaire
 - Commercial sédentaire
- Passerelles entre les parcours : Pas de passerelles possibles

A la suite du Titre Professionnel et selon son parcours professionnel en entreprise, le stagiaire pourra évoluer sur le parcours suivant :

- Titre Professionnel Négociateur Technico-Commercial Niveau III (Commercial Itinérant)

Mise à jour le 02 octobre 2024