

CERTIFICAT PROFESSIONNEL ATTACHÉ COMMERCIAL



Crédit : 50 ECTS Code CP3200A

Niveau d'entrée : Bac

Public concerné et conditions d'accès

Avoir le niveau de fin d'études secondaires.

Objectifs pédagogiques

Évoluer vers des fonctions d'attaché commercial ou de conseiller clientèle par l'acquisition des fondamentaux du marketing, des techniques de vente et de la négociation.

Compétences visées

- Participer à la promotion de l'entreprise et de ses produits.
- Savoir organiser l'ensemble du process de vente.
- Connaître les fondements du marketing.
- Savoir utiliser les outils de gestion relation client.

Métiers visés / débouchés

- Relation commerciale auprès de particuliers
- Animation de vente
- Relation commerciale grands comptes et entreprises

Conditions de délivrance du diplôme

La délivrance du certificat sera sous-tendue par l'obtention d'une moyenne générale de 10/20 à l'ensemble des UE qui le constitue sans note inférieure à 08/20. Un rapport de stage ou d'activité, noté, sera également exigé pour la validation des crédits d'expérience professionnelle. La note minimale de 10/20 devra être obtenue pour la validation de ces ECTS.

Description de la formation

Planning

Code	Description	ECTS	Planning
ACD006	Fondamentaux des techniques de vente	8 ECTS	
@ ACD001	Fondements du marketing	6 ECTS	
DNF001	Ouverture au monde du numérique	4 ECTS	
@ CCE001	Outils et démarche de la communication écrite et orale	4 ECTS	
ACD003	Techniques de prospection commerciale	4 ECTS	
ACD004	Techniques de négociation commerciale	4 ECTS	
UA181S	Expérience professionnelle - attaché commercial	20 ECTS	

@ Cours également disponible en ligne (Ile-de-France)

@ Cours également disponible en ligne (Région)

ECTS : Système européen de transfert et d'accumulation de crédits.

ACD006 - Fondamentaux des techniques de vente

Crédits : 8 ECTS

Objectifs pédagogiques :

Apporter des bases opérationnelles en techniques de vente (prospection, entretien de vente, négociation, conclusion, fidélisation) par des apports théoriques et pratiques .

Contenu de la formation

• Partie 1 : Prospecter efficacement

- Préparation de la prospection, Connaître les techniques de prospection, Prospection téléphonique, Maîtriser la prospection physique, Bilan de la prospection

• Partie 2 : Les techniques de vente et de négociation

- Préparation de l'entretien, Accueil et prise de contact, Découverte des besoins, Phase d'argumentation, Traitement des objections, Conclusion et prise de congé, idéalisation

• Partie 3 : Gestion du temps, organisation personnelle et savoir-être du vendeur efficace

- Le temps
- L'organisation au quotidien du commercial
- Savoir s'adapter

ACD001 - Fondements du marketing

Crédits : 6 ECTS

Objectifs pédagogiques

Présenter les concepts de base en marketing : comportement du consommateur, stratégie marketing, marketing opérationnel

Contenu de la formation

- Introduction au marketing
- Comportement du consommateur
- Études et recherche marketing
- Stratégie marketing : segmentation, ciblage et positionnement opérationnel
- Marketing opérationnel (mix marketing) : gamme de produits et marque, politique de prix, distribution et gestion de la force de vente, politique de communication
- Impact du digital abordé de façon transverses à tous les thèmes

DNF001 - Ouverture au monde du numérique

Crédits : 4 ECTS

Public concerné et conditions d'accès

Cette unité est ouverte à tout élève du Cnam, notamment inscrit en premier cycle, et à toute personne souhaitant se former et se préparer à une certification de ses compétences « Informatique et internet », notamment Pix.

Contenu de la formation

Noyau de compétences primordiales

1. Informations et données
 - 1.1. Mener une recherche et une veille d'information
 - 1.2. Gérer des données
 - 1.3. Traiter des données
 2. Communication et collaboration
 - 2.1. Interagir
 - 2.3. Collaborer
 3. Création de contenu
 - 3.1. Développer des documents textuels
 4. Protection et sécurité
 - 4.1. Sécuriser l'environnement numérique
 - 4.2. Protéger les données personnelles et la vie privée
 5. Environnement numérique
 - 5.2. Construire un environnement numérique
- Compétences supplémentaires
2. Communication et collaboration
 - 2.2. Partager et publier
 - 2.4. S'insérer dans le monde numérique
 3. Création de contenu
 - 3.2. Développer des documents multimédia
 - 3.3. Adapter les documents à leur finalité
 - 3.4. Programmer
 4. Protection et sécurité
 - 4.3. Protéger la santé, le bien-être et l'environnement
 5. Environnement numérique
 - 5.1. Résoudre des problèmes techniques

CCE001 - Outils et démarche de la communication écrite et orale

Crédits : 4 ECTS

Objectifs pédagogiques

- Améliorer ses méthodes d'analyse et de traitement de l'information
- Acquérir des capacités relationnelles dans des situations quotidiennes de communication orales
- Développer ses capacités d'expression et de communication écrite (structurer un écrit, rédiger, mettre en forme, argumenter...)

Contenu de la formation

A partir de situations de la vie personnelle et professionnelle, ce module apporte des outils et des méthodes pour mieux communiquer à l'oral et à l'écrit :

- La prise de parole individuelle et dans un groupe, l'entretien, l'exposé
- La retranscription de l'information orale (prise de notes)
- La recherche de l'information et son traitement ; le texte informatif et argumentatif,
- La structuration et la rédaction d'une production orale ou écrite (plan, langue, argumentation...)

ACD003 - Techniques de prospection commerciale

Crédits : 4 ECTS

Public concerné et conditions d'accès

Personnes maîtrisant les fondamentaux des techniques de ventes et souhaitant renforcer ses aptitudes professionnelles dans le domaine de la prospection. Il est conseillé d'avoir suivi les enseignements de l'UE ACD006 ou d'avoir un niveau de compétence équivalent. Niveau bac ou infra avec expérience professionnelle.

Objectifs pédagogiques

Renforcer le savoir-faire d'un vendeur pour prospecter plus efficacement sur des marchés difficiles. La pédagogie sera centrée sur la mise en pratique éclairée par des apports théoriques.

Contenu de la formation

- Préparer la prospection
- Maîtriser la prospection écrite (publipostage, Internet, ...)
- Maîtriser la prospection téléphonique
- Maîtriser la prospection physique
- Le savoir-être du prospecteur efficace

ACD004 - Techniques de négociation commerciale

Crédits : 4 ECTS

Public concerné et conditions d'accès

Personnes maîtrisant les fondamentaux des techniques de ventes et souhaitant renforcer ses aptitudes professionnelles dans le domaine de la négociation. Il est conseillé d'avoir suivi les enseignements de l'UE ACD006 ou d'avoir un niveau de compétence équivalent. Niveau bac ou infra avec expérience professionnelle.

Objectifs pédagogiques

Renforcer le savoir-faire d'un vendeur pour négocier plus efficacement sur des marchés difficiles.

Contenu de la formation

- 5 règles d'or de la négociation
- Rappels théoriques relatifs aux contextes et étapes clés d'un processus de négociation, que ce soit en B2C ou B2B
- De la découverte à la proposition
- Défendre son prix et sa marge dans un contexte B2B ou B2C
- Négocier en situations difficiles dans un contexte B2B et B2C
- Le savoir-être du négociateur efficace