

# IFACOM FORMATION

60-70 Centre Saint-John Perse  
Quai Ferdinand de Lesseps  
97110 POINTE-A-PITRE

☎ 0590.93.06.30

📠 0590.89.09.93

[www.ifacom.com](http://www.ifacom.com)



## POEC PIC VENDEUR EXPERT MULTISECTORIEL (Bloc de compétences 1 du TP CRDC) Code RNCP35304



INVESTIR  
DANS VOS  
COMPÉTENCES



*Cette action bénéficie du soutien financier de l'Etat dans le cadre du Plan d'investissement dans les compétences (PIC)*

**PROGRAMME DE FORMATION - Session 2021-2022**

**350 Heures**

V1-12/11/2021

Retrouvez toute notre information sur [www.ifacom.com](http://www.ifacom.com)

DRAC SARL au Capital de € 7 622.45 - SIRET : 388 084 394 000 62 - APE : 8559A – courriel : [ifacom@orange.fr](mailto:ifacom@orange.fr)  
Centre de Saint Martin : 78-81 Centre Howell Center – Marigot – 97150 SAINT MARTIN - Tél : 05.90.87.30.88 Fax : 05.90.27.62.91  
Siège social et Centre : 60-70 Centre Saint John Perse - 97110 POINTE A PITRE - Tél. : 05 90 93 06 30 - Fax : 05 90 89 09 93

# VENDEUR EXPERT MULTISECTORIEL

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Maîtriser les différentes étapes de l'entretien de vente pour conseiller et vendre en face à face et à distance aux entreprises et aux particuliers ainsi que la 2ème phase de l'entretien : négociation, clôture, fidélisation, suivi de ses ventes
- Maîtriser les méthodes pour préparer, organiser et effectuer sa prospection et décrocher des rendez-vous ; Mettre en place une stratégie de vente
- Gagner en employabilité par l'obtention du bloc de compétences 1 « Assurer des prestations de service et du conseil en relation client à distance » du titre « Conseiller Relation client à distance » (CRCD) de niveau 4 et grâce à un accompagnement renforcé à la recherche d'emploi.

## DEBOUCHES

<b>Employeurs :</b>	<b>Emplois accessibles</b>
<p>Types de structure : Entreprise commerciale, Entreprise industrielle, Société de services</p> <p>Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• les services à la personne et aux entreprises</li><li>• la vente à distance et le E-commerce</li><li>• l'information et les télécommunications</li><li>• l'assurance et la finance</li><li>• l'assistance</li><li>• l'automobile</li><li>• les administrations et le service public</li><li>• les industries</li><li>• le transport et le tourisme</li><li>• l'eau, l'énergie</li><li>• la santé</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Attaché commercial</li><li>- Conseiller client</li><li>- Conseiller hotline</li><li>- Conseiller voyage</li><li>- Chargé d'accueil</li><li>- Chargé d'assistance</li><li>- Chargé de clientèle</li><li>- Chargé de recouvrement</li><li>- Commercial sédentaire</li><li>- Téléconseiller, Télévendeur</li></ul>

## VALIDATION

***Cette formation est validée par le Bloc de compétences 1 (CCP1) du Titre Professionnel de « Conseiller Relation Client à Distance » de niveau 4 enregistré au Répertoire National des Certifications Professionnelles (Arrêté création du 03/07/2003, JO modificatif du 23/01/2016)***

## PUBLIC CONCERNE ET PREREQUIS

### **PUBLIC :**

- ✓ Demandeurs d'emploi, public PIC

### **PRE-REQUIS :**

- ✓ Savoir lire, écrire, parler en langue française, savoir compter
- ✓ Avoir une expérience d'au moins 2 ans dans la vente
- ✓ Faire preuve de dynamisme et de réactivité
- ✓ Avoir le souhait de développer son efficacité commerciale pour s'insérer professionnellement en tant que vendeur/se expert/e, commercial/e, chargé/e de clientèle...

Retrouvez toute notre information sur [www.ifacom.com](http://www.ifacom.com)

## ORGANISATION ET DUREE

**DUREE : 350 Heures** soit 280 heures en centre de formation et 70 heures en entreprise, en temps plein : 30 à 32 heures en centre et 35 heures en entreprise.

**HORAIRES** : de 08H00 à 12H00 et de 13H00 à 16H00

**NOMBRE DE PARTICIPANTS** : 12

## RECRUTEMENT SUR DOSSIER

Faire parvenir à IFACOM :

- Curriculum vitae
- 2 Photos d'identité
- Lettre de motivation
- Copie du dernier diplôme

## PROGRAMME DE FORMATION

Accueil, découverte du métier et de la formation

Développer ses capacités d'insertion

Assurer des prestations de services et du conseil en relation client à distance

- Accueillir le client ou l'utilisateur et le renseigner
- Accompagner un client, l'assister et le conseiller dans ses choix
- Gérer les situations difficiles en relation client

Développer la fidélisation client

Mettre en œuvre un plan d'actions commerciales

Utiliser un logiciel de gestion commerciale

Préparation à la certification

Période en entreprise

**Certification : Bloc 1 du titre professionnel « Conseiller Relation client à distance »**

## METHODES PEDAGOGIQUES

Alternance d'exposés théoriques et d'exercices progressifs, d'études de cas et de mises en situation professionnelle.

Les consultant-formateurs qui animent les projets de formation sont particulièrement efficaces et pédagogues. Ils disposent d'une longue expérience de la formation professionnelle et sont, pour l'essentiel, des praticiens experts dans leur domaine et choisis pour leur expérience concrète, vécue et enrichie au contact des réalités quotidiennes du milieu professionnel.

Leur pédagogie est axée sur :

- La transmission d'une culture professionnelle (culture/métier).
- La pratique de méthodes pédagogiques actives centrées sur le développement du professionnalisme et de l'autonomie.
- L'individualisation du déroulement pédagogique pour répondre aux demandes spécifiques (perfectionnement, réentraînement, ...) et prendre en compte la pratique de chacun.
- La production d'outils documentaires utilisables par chacun.

---

Retrouvez toute notre information sur [www.ifacom.com](http://www.ifacom.com)

## MODALITES D'EVALUATION

Les évaluations seront formatives à partir de l'observation et l'évaluation des réalisations pratiques et sommatives avec les évaluations de fin de CCP et l'évaluation finale conformément au référentiel de certification en vigueur.

Les stagiaires doivent également élaborer un dossier de valorisation des compétences relatif à la période en entreprise (dossier professionnel).

## FINANCEMENT DE LA FORMATION

L'OPCO des Entreprises de Proximité assure le financement des dépenses résultant de cette formation sur les fonds subventionnés par Pôle emploi dans le cadre du Plan d'Investissement des Compétences (PIC).

## LIEU DE LA FORMATION



**IFACOM Formation**  
**Centre Saint John Perse**  
**Quai Ferdinand de Lesseps**  
**POINTE A PITRE**  
**Tél. : 05 90 93.06.30**  
**Cell : 06 90 33.35.13**

L'accessibilité de chaque site IFACOM Formation est garantie pour le public en situation de handicap, y compris pour les personnes à mobilité réduite.

Suite à l'inscription, les solutions adaptées et les aménagements nécessaires à chaque situation de handicap seront mis en œuvre : adaptation de la disposition des tables en salle de formation, adaptation du support de cours pour des personnes ayant une déficience visuelle, aménagements à prévoir avec le formateur, ...

---

Retrouvez toute notre information sur [www.ifacom.com](http://www.ifacom.com)