

Performance commerciale et relation client

CATEGORIE : C

Vue d'ensemble

Domaine(s) d'activité professionnel dans lequel(s) est utilisé la certification :

Transverse : ■ **Commercial**

Code(s) NAF : —

Code(s) NSF : **413**, **312**, **210w**

Code(s) ROME : **M1706**, **D1501**, **D1407**, **D1402**

Formacode : **34573**

Date de création de la certification : **13/01/2014**

Mots clés : **Grands comptes**, **Relation Client**, **NEGOCIATION**, **Efficacité commerciale**

Identification

Identifiant : **3343**

Version du : **12/07/2018**

Références

Consensus, reconnaissance ou recommandation :

Formalisé :

- **N/A**

Non formalisé :

- [La perception « du parcours client » s'est améliorée, selon l'étude de l'AFRC \(Association Française de la Relation 7 Client\)](#)
- [Article du Figaro, « Les commerciaux doivent monter en compétence »](#)
- [Commercial BtoB, un métier de plus en plus complexe.](#)
- [Un service client de qualité rime avec la fidélisation](#)
- [La qualité de l'accueil client est primordiale dans les entreprises relevant du domaine du luxe \(tous secteurs confondus\) et du voyage haut de gamme](#)

Descriptif

Objectifs de l'habilitation/certification

La certification a pour objectifs de permettre au candidat la maîtrise des thèmes suivants :

- Maîtriser la prospection et la conduite d'un entretien de vente.
- Développer son réseau.
- Appréhender les ventes grands comptes.
- Maîtriser la réponse à un appel d'offres et une soutenance.
- Maîtriser les différentes étapes de la vente B2B.

Lien avec les certifications professionnelles ou les CQP enregistrés au RNCP

- Aucun

Descriptif général des compétences constituant la certification

La certification est constituée des compétences suivantes :

Compétence 1 : Créer de nouveaux contacts et prendre des rendez-vous.

Compétence 2 : Mener un entretien de vente en s'adaptant à la personnalité du client.

Compétence 3 : Développer ses clients grands comptes et l'analyse stratégique.

Compétence 4 : Structurer son animation et sa prise de parole en public.

Compétence 5 : Négocier en prenant en compte le besoin de l'autre. Adopter une posture appropriée en prenant en compte les jeux de pouvoir.

Compétence 6 : Identifier et utiliser les bons leviers pour convaincre son interlocuteur.

Compétence 7 : Gérer son temps afin d'améliorer son efficacité personnelle et commerciale.

Compétence 8 : Communiquer et développer la proximité auprès d'interlocuteurs à haut niveau.

Compétence 9 : Adopter une posture de partenaire de confiance afin de développer son capital relationnel à haut niveau.

Modalités générales

La formation a une durée de 15 jours, modulables en fonction du positionnement et des compétences du candidat.

Lieu de la formation : Dans les locaux d'Inéa Conseil, chez l'entreprise cliente ou dans une salle de formation externe.

Programme de formation

La formation est constituée de 2 modules :

Vente B2B

Relations commerciales durables à haut niveau

Inéa Conseil met également une application pédagogique à disposition des candidats comprenant des quizzes, des vidéos, des fiches de bonnes pratiques.

Les activités suivantes composent la certification :

Prospection (réelle et/ou avec les réseaux sociaux).

Entretien de vente (création de la relation client, etc.).

Développement de son portefeuille clients grands comptes.

Prise de parole en commercial.

Réalisation d'une négociation gagnant-gagnant.

Utilisation des leviers d'influence.

Organisation personnelle.

Développement des relations commerciales durables à haut niveau.

Mise en place d'une relation de confiance.

Public visé par la certification

- Salariés
- Indépendants
- Autoentrepreneurs
- Demandeurs d'emploi

Liens avec le développement durable

Aucun

Valeur ajoutée pour la mobilité professionnelle et l'emploi

Pour l'individu

Professionalisation de sa démarche commerciale.
Acquisition de méthodes d'efficacité commerciale.
Montée en compétences, contribution à sa mobilité interne et son employabilité.
Pérennisation de l'activité.
Négociation gagnant-gagnant.
Diminution du stress au travail.
Gestion du temps et de la relation client.
Personnalisation de la relation en fonction du client et de ses besoins.
Gestion des conflits et réclamations clients.
Acquisition de nouvelles compétences dans son métier sur le champ du commercial.
Accompagnement des mutations clients (regroupement, digitalisation, etc.).

Pour l'entité utilisatrice

Augmentation de l'efficacité et de la productivité des collaborateurs.
Augmentation du chiffre d'affaire.
Amélioration de la relation et de la satisfaction client.
Augmentation des ratios, du montant moyen par affaire, du taux de transformation, du nombre de ventes.
Evolution de l'entreprise grâce à des outils de performance pour les équipes commerciales.
Anticipation de la montée en concurrence en professionnalisant ses équipes.

Evaluation / certification

Pré-requis

Pour accéder à la certification, le candidat doit avoir suivi la formation ou détenir un niveau équivalent.

Compétences évaluées

L'ensemble des compétences sont évaluées.

Niveaux délivrés le cas échéant (hors nomenclature des niveaux de formation de 1969)

Absence de niveau

Centre(s) de passage/certification

- Inéa Conseil
- Au sein de l'entreprise cliente
- Salle de réunion externe

La validité est Temporaire

10 ans

Possibilité de certification partielle : oui

Étendue de la certification partielle :

Le candidat doit valider les compétences liées à la Vente B2B ou aux relations commerciales durables à haut niveau.

Durée de validité des composantes acquises :

10 ans

Durée accordée pour valider les composantes manquantes :

5 ans

Matérialisation officielle de la certification :

Certificat de réussite remis au candidat, mentionnant l'intitulé « Performance commerciale et relation client », la date de sa réalisation, le nom du certificateur et celui du titulaire de la certification avec leurs signatures.

Plus d'informations

Statistiques

Sur les trois dernières années, plus de 1000 candidats ont suivi tout ou partie de la formation menant à la certification proposée par Inéa Conseil :

2014 - 481 participants

2015 - 701 participants

2016 - 774 participants

Autres sources d'information

<http://www.ineaconseil.fr/>