

## Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 26900**

### Intitulé

*L'accès à la certification n'est plus possible*

Chargé(e) de clientèle

Nouvel intitulé : Chargé(e) de clientèle

#### AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION

#### QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION

Centre inter-entreprises de formation en alternance (CIEFA Rhône Alpes)

Directeur général

### Niveau et/ou domaine d'activité

**III (Nomenclature de 1969)**

**5 (Nomenclature Europe)**

**Convention(s) :**

**Code(s) NSF :**

312p Gestion des échanges commerciaux

**Formacode(s) :**

### Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

Quelle que soit l'entreprise dans laquelle il exerce ses fonctions (PME/ PMI/ Grandes entreprises) le Chargé de clientèle est un vendeur qui gère la relation commerciale dans sa globalité.

Il contribue au développement pérenne du chiffre d'affaire en prenant en compte la stratégie de développement de l'entreprise, L'ouverture des marchés à l'international, l'élévation du degré d'exigence du consommateur, ses attentes d'un traitement différencié lié à son mode de vie, la sensibilité nouvelle à des valeurs sociétales, les évolutions technologiques et en particulier l'accélération du e-commerce imprègne désormais l'exercice du métier.

Le chargé de clientèle a une démarche active et conduit un certain nombre d'activités réunies sur 3 grands pôles :

#### 1. Collecte et traitement de l'information commerciale

- Veille sur les produits concurrents et marchés
- Veille sur l'environnement législatif et l'évolution des normes
- Intégration du système d'information de l'entreprise

#### 2. Mise en œuvre de la politique commerciale

- Traitement de l'offre commerciale au regard
- Mise en œuvre des plans d'action commerciale
- Analyse de l'activité commerciale et mise en œuvre d'actions correctives

#### 3. Vente

- Création de clientèle
- Elaboration du budget de prospection
- Développement d'un portefeuille clients
- Négociation
- Vente

Le titulaire de la certification est capable de :

#### 1. Traitement de l'information

- Organiser ou consulter une veille sur les marchés pour faire des propositions d'actions
- Organiser ou consulter une veille sur l'environnement législatif et normatif pour apporter un conseil juste et actualisé
- Utiliser les outils bureautiques de traitement de textes, tableur, internet pour une formalisation professionnelle des documents...

#### 2. Mise en œuvre de la politique commerciale

- Actualiser en permanence ses connaissances sur les « produits » et la concurrence, pour répondre aux attentes des clients
- Evaluer ses objectifs et organiser son activité pour les atteindre
- Planifier les actions commerciales en prenant en compte les contraintes et en respectant les délais...

#### 3. Vente

- Concevoir et/ ou utiliser des outils de constitution et de mise à jour de fichiers
- Concevoir et / ou utiliser les outils de mise en œuvre d'un plan d'action commerciale permettant l'atteinte des objectifs commerciaux
- Conduire un entretien de vente...

### Secteurs d'activité ou types d'emplois accessibles par le détenteur de ce diplôme, ce titre ou ce certificat

Le Chargé de clientèle exerce dans toutes les entreprises de biens ou de services en direction d'entreprises ou de particuliers quels que soient leur taille et leur secteur d'activité.

Les emplois occupés peuvent être :

- Chargé de clientèle
- Chargé de compte
- Négociateur
- Commercial
- Chef de secteur

**Codes des fiches ROME les plus proches :**

D1402 : Relation commerciale grands comptes et entreprises

D1403 : Relation commerciale auprès de particuliers

**Modalités d'accès à cette certification****Descriptif des composantes de la certification :**

Les évaluations se présentent sous la forme de dossiers écrits normés suivis de présentations orales ou de mises en situations professionnelles. Elles sont organisées en fin de parcours de formation.

Les compétences visées sont articulées autour des 3 composantes suivantes :

- Collecte et traitement de l'information commerciale
- Mise en œuvre de la politique commerciale
- Vente

Pour les activités liées à la mise en œuvre de la politique commerciale et la vente, la réalisation des dossiers et des prestations orales sont liées à des cas d'entreprise.

Des évaluations par le tuteur (ou le N+) en entreprise sont également demandées pour ces deux activités. Il s'agit pour eux de remplir des grilles d'évaluation des compétences.

L'obtention de la totalité des blocs permet d'obtenir la certification. Aucun des blocs n'est optionnel. Un certificat est délivré pour chaque bloc.

**Bloc de compétence :**

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 26900 - Collecte et traitement de l'information commerciale	<p><b>Compétences évaluées :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Organiser ou consulter une veille sur les marchés pour faire des propositions d'action</li> <li>- Organiser ou consulter une veille sur l'environnement législatif et normatif</li> <li>- Rechercher et actualiser des informations sur l'environnement économique, juridique, social et culturel de l'activité de l'entreprise</li> <li>- Utiliser les outils bureautiques de traitement de textes, tableurs, internet pour une formalisation professionnelle des documents</li> <li>- Recueillir et vérifier les informations nécessaires à la mise en œuvre des plans d'action</li> <li>- Organiser la mise à disposition des informations pour contribuer à la performance de l'entreprise</li> <li>- Utiliser les logiciels en vigueur dans l'entreprise</li> </ul> <p><b>Modalités d'évaluation :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dossier écrit travaillé en groupe (méthodologie d'organisation, outils de recherche et de mise à jour des informations)</li> <li>- Présentation orale des résultats</li> <li>- Compétences évaluées sur grille et codées de 0 (non évaluable) à 4 (expert)</li> </ul>

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
<p>Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 26900 - Mise en œuvre de la politique commerciale</p>	<p><b>Compétences évaluées :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Actualiser en permanence les connaissances sur les produits et la concurrence pour répondre aux attentes des clients</li> <li>- Contribuer à la définition des objectifs</li> <li>- Evaluer les objectifs et organiser l'activité pour les atteindre</li> <li>- Planifier les actions commerciales en prenant en compte les contraintes et en respectant les délais</li> <li>- Prévoir et faire valider le budget des campagnes commerciales</li> <li>- Anticiper et organiser le travail pour respecter les délais</li> <li>- Travailler de manière autonome et responsable en lien avec les attentes de l'entreprise et à la définition de fonction</li> <li>- Utiliser une méthode, des outils et techniques de conduite de projet</li> <li>- Suivre et analyser les résultats en fonction des prévisions</li> <li>- Choisir et analyser les résultats au regard des prévisions</li> <li>- Choisir et utiliser des indicateurs pertinents</li> <li>- Reporter les activités et les résultats à son N+1 selon les modalités établies</li> <li>- Préconiser des améliorations et des suggestions d'activités nouvelles</li> </ul> <p><b>Modalités d'évaluation :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cas d'entreprise en groupe ou individuellement</li> <li>- Réalisation d'un document écrit</li> <li>- Présentation orale des résultats : méthode d'actualisation des connaissances « produit », organisation du plan d'action, respect des délais, gestion du budget, indicateurs d'analyse, réalisme des objectifs, reporting régulier</li> <li>- Compétences évaluées sur grille et codées de 0 (non évaluable) à 4 (expert) : méthode d'actualisation des connaissances « produit », organisation du plan d'action, respect des délais, gestion du budget, indicateurs d'analyse, réalisme des objectifs, reporting régulier</li> <li>- Evaluation par le tuteur en entreprise suivant la grille de compétences : méthode d'actualisation des connaissances « produit », organisation du plan d'action, respect des délais, gestion du budget, indicateurs d'analyse, réalisme des objectifs, reporting régulier</li> </ul>

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
<p>Bloc de compétence n°3 de la fiche n° 26900 - Assurer le conseil, la promotion et la vente de produits et de services comme chargé de clientèle</p>	<p><b>Compétences évaluées :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Concevoir et/ou utiliser des outils de constitution et de mise à jour de fichiers clients</li> <li>- Concevoir et/ou utiliser les outils de mise en œuvre d'un plan d'action commerciale en lien avec les objectifs commerciaux</li> <li>- Recevoir des clients (face à face, téléphone) et conduire un entretien de vente</li> <li>- Elaborer un budget en prenant en compte les contraintes de l'entreprise</li> <li>- Analyser des résultats de son activité selon les critères préalablement établis</li> <li>- Organiser une prospection clientèle en utilisant les outils des nouvelles technologies (réseaux sociaux, site internet, twitter...)</li> <li>- Organiser une veille stratégique sur les produits et services.</li> </ul> <p><b>Analyser la politique commerciale des concurrents.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recueillir les éléments permettant d'évaluer un risque client (satisfaction, réclamation...)</li> <li>- Conduire une négociation y compris dans des situations complexes</li> <li>- Analyser et comprendre les besoins des clients en vue d'apporter des réponses adaptées aux attentes</li> <li>- Questionner et reformuler le besoin d'un client vis-à-vis d'un produit ou d'un service</li> <li>- Organiser des actions de fidélisation en direction des clients</li> <li>- Adapter sa communication orale et écrite dans le cadre d'une situation de vente et/ou de négociation en respectant le vocabulaire professionnel. Adapter son vocabulaire en fonction de la catégorie socio-professionnelle de son interlocuteur en situation de vente et/ou de négociation.</li> <li>- Prendre des initiatives et faire des propositions pour améliorer sa force de vente.</li> <li>- S'intégrer dans une équipe de travail en respectant les différentes caractéristiques de ses membres.</li> </ul> <p><b>Modalités d'évaluation :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cas d'entreprise en groupe ou individuellement</li> <li>- Mise en situation et jeu de rôle</li> <li>- Analyse et debriefing</li> <li>- Réalisation d'un document écrit</li> <li>- Présentation orale des résultats</li> <li>- Compétences évaluées sur grille et codées de 0 (non évaluable) à 4 (expert)</li> <li>- Evaluation par le tuteur en entreprise suivant la grille de compétences</li> </ul>

**Validité des composantes acquises : 5 an(s)**

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	OUI/NON	COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X	50% de représentants professionnels 50% de représentants de l'organisme de formation
En contrat d'apprentissage	X	Idem
Après un parcours de formation continue	X	Idem
En contrat de professionnalisation	X	Idem
Par candidature individuelle	X	Idem
Par expérience dispositif VAE prévu en 2014	X	Idem

	OUI	NON
Accessible en Nouvelle Calédonie		X
Accessible en Polynésie Française		X

#### LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS

#### ACCORDS EUROPÉENS OU INTERNATIONAUX

#### Base légale

##### Référence du décret général :

##### Référence arrêté création (ou date 1er arrêté enregistrement) :

Arrêté du 6 mai 2015 publié au Journal Officiel du 27 mai 2015 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, au niveau III, sous l'intitulé "Chargé(e) de clientèle" avec effet au 30 juin 2010, jusqu'au 27 mai 2020.

##### Référence du décret et/ou arrêté VAE :

##### Références autres :

#### Pour plus d'informations

##### Statistiques :

##### Autres sources d'information :

##### Lieu(x) de certification :

47 rue Sergent Michel Berthet 69009 Lyon

##### Lieu(x) de préparation à la certification déclarés par l'organisme certificateur :

CIEFA - 186 route de Grenade - 31700 BLAGNAC

CIEFA - 12 Rue Alexandre Parodi - 75010 PARIS

IGS tant en nom propre qu'en tant qu'organisme gestionnaire des CFA Bureautique Appliquée (Paris) , CFA Bureautique et Métiers du Tertiaire (CFA Lyon) et CFA Campus IGS (Toulouse) - 11 rue Jacques Binen - 75017 PARIS

IGS Formation Continue - IGS FC - 1 rue Jacques Bingen - 75017 PARIS

IGS Formation Développement (IGS FD) -1 rue Jacques Bingen - 75017 PARIS

CIEFA Rhône Alpes - 47 rue sergent Michel Berthet - 69009 LYON

ESAM Lyon - 47 Rue du Sergent Michel Berthet - 69009 LYON

ESAM Paris - 12 Rue Alexandre Parodi -75010 PARIS

ESAM Toulouse - 186 route de Grenade 31700 BLAGNAC

Association AFGD - Association de formation de la grande distribution en tant qu'organisme gestionnaire du CFA CODIS - 10 rue Pierre Dupont - 75010 PARIS

- Académie sports, loisirs, animation, tourisme - grenoble métropole Alpes-Dauphine - 17 rue du Pré Ruffier - 38400 SAINT MARTIN D'HERES

##### Historique de la certification :

**Certification suivante :** Chargé(e) de clientèle