



Centre Inter-Entreprises
de Formation en **Alternance**

TITRE CERTIFIÉ DE NIVEAU III

CHARGE(E) DE CLIENTELE

DIPLÔME RECONNU PAR L'ÉTAT, TITRE ENREGISTRÉ AU
RNCP DE NIVEAU III, CODE 312P, PAR ARRÊTÉ DU 06/05/2015,
J.O DU 27/05/2015



DESRIPTIF

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.



Profil du candidat

- Etre motivé par les métiers du commerce et du marketing, bon relationnel, autonome
- Avoir un bac ou niveau IV validé et justifier d'une expérience professionnelle de 6 mois minimum

Conditions d'admission

- Dossier de candidature dûment complété et à remplir soigneusement
- QCM de culture générale
- Mise en situation de vente
- Entretien de projet professionnel (connaissance du programme, motivation pour l'alternance, projets...)

Rythme d'alternance

- 1 semaine en centre de formation /
3 semaines en entreprise

Débouchés professionnels

- Chargé de clientèle
- Chargé de développement
- Commercial



REMUNERATIONS

DE 16 À MOINS DE 21 ANS

55% du SMIC

65% du SMIC

si qualification = BAC PRO

DE 21 À MOINS DE 26 ANS

70% du SMIC

80% du SMIC

si qualification pro
> ou = BAC PRO

POUR LES 26 ANS ET PLUS

85% du minimum
conventionnel

Plancher à **100% du SMIC**

CONTACT JEUNES - Alexandra Burellier - 04 72 85 71 37 - aburellier@groupe-igs.fr

CONTACT ENTREPRISES - 04 72 85 71 23 - contact-entreprises@groupe-igs.fr

PROGRAMME

MATIÈRES GÉNÉRALES

CULTURE GENERALE ET EXPRESSION	Amené à communiquer avec des professionnels, vous devez être en mesure de vous exprimer à l'écrit comme à l'oral, mais également de pouvoir discuter de sujets d'actualités et ainsi d'être doté d'un discours riche en informations.
LANGUE VIVANTE ETRANGERE (ECRIT/ORAL)	Les entreprises sont de plus en plus amenées à négocier dans un contexte international. L'anglais fait parti des compétences indispensables pour occuper un poste de commercial.
ECONOMIE GENERALE ET DROIT	Connaître les principaux acteurs et enjeux de l'économie mondiale afin d'avoir les connaissances nécessaires à la construction d'un raisonnement et d'une opinion. En tant qu'alternant, vous devez connaître vos droits, le droit des entreprises mais également tous les fondamentaux juridiques concernant le cadre du travail et des relations professionnelles.
MANAGEMENT DES ENTREPRISES	Etre en mesure d'analyser l'environnement d'une entreprise, ses choix stratégiques et comment elle parvient à gérer ses différentes activités.

MATIÈRES PROFESSIONNELLES

COLLECTE ET TRAITEMENT DE L'INFORMATION COMMERCIALE	Etre en mesure d'analyser l'environnement externe (concurrence, législation, droit commercial etc.) et l'activité interne de l'entreprise (CRM, suivis résultats, reporting) en vue de mettre en place un plan d'actions commerciales.
MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE COMMERCIALE	Savoir s'adapter aux évolutions du marché en fonction des nouveautés et de l'offre que propose la concurrence. Utiliser les outils du marketing stratégique pour identifier et qualifier le marché de la demande afin de mettre en place des actions opérationnelles.
ASSURER CONSEIL, PROMOTION ET VENTE PRODUITS ET SERVICES	Développer les ventes de l'entreprise en constituant un fichier client, en mettant en place un plan de prospection en vue de vendre les prestations et fidéliser la clientèle.

MISSIONS ET COMPÉTENCES

COLLECTE ET TRAITEMENT INFORMATION COMMERCIALE	<ul style="list-style-type: none">■ Recueillir les informations sur le marché et l'environnement■ Analyser des études quantitatives et qualitatives■ Utiliser des outils bureautiques (word, excel)
MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE COMMERCIALE	<ul style="list-style-type: none">■ Définir des objectifs■ Mettre en place des actions commerciales en respectant les délais■ Prévoir un budget de campagnes commerciales
ASSURER LE CONSEIL, LA PROMOTION ET LA VENTE	<ul style="list-style-type: none">■ Accueillir la clientèle et Faire un entretien de vente■ Etablir une veille stratégique■ Fidéliser la clientèle