

Certificat de qualification professionnel inter-branches (CQPI) VENTE CONSEIL à DISTANCE

Le métier de vendeur-conseil à distance

Le vendeur-conseil à distance répond aux appels des clients et les conseille. Il guide et vend par téléphone les produits, prestations ou services d'une entreprise et de ses partenaires.

Les 8 compétences visées

- Conseiller techniquement le client sur les produits et les services proposés par l'entreprise
- Analyser les besoins d'un client et vendre des produits et services adaptés
- Traiter les retours et les réclamations clients
- Communiquer efficacement au sein de l'équipe et de l'entreprise
- Accueillir et accompagner un client en magasin
- Réaliser le suivi des stocks et la prise en charge des produits
- Assurer le bon état marchand du rayon ou du magasin
- Mettre en oeuvre les règles d'hygiène et de sécurité

La démarche

Le CQPI « VENTE CONSEIL à DISTANCE » est accessible via la démarche des Parcours Modulaires Qualifiants (PMQ).

C'est une démarche mise en oeuvre en partenariat avec l'entreprise et qui comprend plusieurs étapes :

- **Le positionnement** à l'aide de 4 outils :

- Livret d'activité
- Questionnaire technique
- Observation en situation de travail
- Entretien technique final

Ce positionnement est effectué par 2 personnes : un expert métier habilité par la branche et un référent évaluateur de l'entreprise. Ce positionnement permet de déterminer ses compétences.

- **Le bilan de l'évaluation** établit alors les compétences acquises ou à acquérir et les éventuels besoins en formation

- A l'issue du 1er positionnement et en cas de compétences non acquises, un **programme de formation** peut être proposé à l'entreprise.

- A l'issue de la formation, un **2ème positionnement** est effectué à l'aide de 3 outils (Observation - Entretien complémentaire - Analyse des résultats)

- L'attribution du certificat par la branche se fait après validation des compétences acquises.



Objectifs

- Certifier les compétences individuelles acquises par la formation ou l'expérience
- Reconnaître des savoirs, savoir-faire et capacités au niveau de branches professionnelles
- Développer de nouvelles compétences et actualiser ses connaissances
- Professionnaliser un métier par un titre reconnu



Public

Conseiller(ère) commerciale ou clientèle à distance - Technicien(ne) de la vente à distance - Télévendeur(se) - Téléprospecteur(rice) - Téléconseiller(ère)



Prérequis

Pas de prérequis

CQPI VENTE CONSEIL A DISTANCE

Programme

Formation 1 – Connaître son produit : matières et formes

Durée : 5 jours

Programme

1. Les fibres textiles
2. Les étoffes
3. L'ennoblissement
4. La confection
5. L'étiquetage
6. Construire un argumentaire produit

Formation 2 – La vente-conseil à distance

Durée : 5 jours

Programme

1. Etat d'esprit commercial

- L'attitude commerciale
- Réflexe - Motivation - Confiance en soi

2. Maîtriser les bases des techniques de vente

- Démarche commerciale
- Pyramide de la vente (étapes de la vente)
- Expertise du vendeur
- Intérêt sincère pour le client
- Construire des argumentaires
- Traitements des retours et réclamations

3. Maîtriser les techniques de base au téléphone

- Le téléphone et l'image de l'entreprise
- La réception de l'appel
- L'émission d'appel
- Le langage de l'accueil téléphonique
- Les comportements gagnants au téléphone
- Les différentes actions au téléphone
- Le scénario téléphonique
- L'argumentaire

4. Optimiser la relation commerciale au téléphone pour une satisfaction maximale du prospect ou du client

- L'attitude plus active, plus commerciale
- Elargir la demande, proposer plus...
- Personnaliser le conseil
- S'adapter aux différents types de clients
- Traiter les réclamations
- Rester positif
- Fidéliser le client
- Prendre un rendez-vous en appel entrant
- Vendre au téléphone

5. Etre plus performant

- Importance de la préparation
- Importance et précision du fichier
- Formalisation de l'information
- Reporting
- Relance et suivi des contacts (inactifs)
- Anticiper plutôt que subir
- Gestion du temps

Modalité d'évaluation : Mise en situation

Formateur

C.S. - Diplômé ISCA - Paris en 1980
 Formateur à l'ISTA depuis 1997
 Expériences professionnelles :
 Commercial puis Chef de groupe d'une compagnie d'assurance
 - Commercial en marketing téléphonique puis Directeur des Moyens généraux et Consultant au Service formation d'une société de Marketing direct



Eligible au financement du Compte Personnel de Formation



10 jours
 ISTA Mulhouse



1er positionnement : 1000 euros HT
 2ème positionnement : 400 euros HT
 Formation : 210 euros HT par jour et par participant



Thierry BIMBOES
 thierry.bimboes@ista-bs.fr