

# CERTIFICAT PROFESSIONNEL ATTACHÉ COMMERCIAL



**Crédit : 50 ECTS** Code CP3200A

Niveau d'entrée : Bac

## Public concerné et conditions d'accès

Avoir le niveau de fin d'études secondaires.

## Objectifs pédagogiques

Évoluer vers des fonctions d'attaché commercial ou de conseiller clientèle par l'acquisition des fondamentaux de mercatique et de techniques de vente.

## Compétences visées

- Participer à la promotion de l'entreprise et de ses produits.
- Savoir organiser l'ensemble du process de vente.
- Connaître les fondements du marketing.
- Savoir utiliser les outils de gestion relation client.

## Métiers visés / débouchés

- Relation commerciale auprès de particuliers
- Animation de vente
- Relation commerciale grands comptes et entreprises

## Conditions de délivrance du diplôme

La délivrance du certificat sera sous-tendue par l'obtention d'une moyenne générale de 10/20 à l'ensemble des UE qui le constitue sans note inférieure à 08/20. Un rapport de stage ou d'activité, noté, sera également exigé pour la validation des crédits d'expérience professionnelle. La note minimale de 10/20 devra être obtenue pour la validation de ces ECTS.

### Description de la formation

Planning

@ACD006	Fondamentaux des techniques de vente	8 ECTS	
@ACD001	Fondements du marketing	6 ECTS	
@DNF001	Ouverture au monde du numérique	4 ECTS	
CCE001	Outils et démarche de la communication écrite et orale	4 ECTS	
ACD003	Techniques de prospection commerciale	4 ECTS	
ACD004	Techniques de négociation commerciale	4 ECTS	

### Une UA au choix parmi

UA181R	Projet d'application professionnelle	20 ECTS	
UA181S	Prise en compte de l'expérience professionnelle	20 ECTS	

@ Cours également disponible en ligne (Ile-de-France)

@ Cours également disponible en ligne (Région)

**ECTS** : Système européen de transfert et d'accumulation de crédits.

## ACD006 - Fondamentaux des techniques de vente

Crédits : 8 ECTS

### Objectifs pédagogiques :

Apporter des bases opérationnelles en techniques de vente (prospection, entretien de vente, négociation, conclusion, fidélisation) par des apports théoriques et pratiques .

### Contenu de la formation

#### • Partie 1 : Prospecter efficacement

- Préparation de la prospection, Connaître les techniques de prospection, Prospection téléphonique, Maîtriser la prospection physique, Bilan de la prospection

#### • Partie 2 : Les techniques de vente et de négociation

- Préparation de l'entretien, Accueil et prise de contact, Découverte des besoins, Phase d'argumentation, Traitement des objections, Conclusion et prise de congé, idéalisation

#### • Partie 3 : Gestion du temps, organisation personnelle et savoir-être du vendeur efficace

- Le temps  
- L'organisation au quotidien du commercial  
- Savoir s'adapter

## ACD001 - Fondements du marketing

Crédits : 6 ECTS

### Objectifs pédagogiques

Présenter les concepts de base en marketing : comportement du consommateur, stratégie marketing, marketing opérationnel

### Contenu de la formation

- Introduction au marketing
- Comportement du consommateur
- Études et recherche marketing
- Stratégie marketing : segmentation, ciblage et positionnement opérationnel
- Marketing opérationnel (mix marketing) : gamme de produits et marque, politique de prix, distribution et gestion de la force de vente, politique de communication
- Introduction au marketing international Marketing

4 études de cas d'application des concepts du cours

## DNF001 - Ouverture au monde du numérique

Crédits : 4 ECTS

### Public concerné et conditions d'accès

La préparation à la certification à C2i niveau 1 est ouverte aux auditeurs du Cnam, notamment inscrit en premier cycle, et à toute personne souhaitant se préparer à la certification de ses compétences « Informatique et internet ».

### Contenu de la formation

Référentiel national du C2i® niveau 1

- Travailler dans un environnement numérique évolutif

Organiser un espace de travail complexe, . Sécuriser son espace de travail local et distant, Tenir compte des enjeux de l'interopérabilité, Pérenniser ses données

- Être responsable à l'ère du numérique

Maîtriser son identité numérique privée, institutionnelle et professionnelle, Veiller à la protection de la vie privée et des données à caractère personnel, Être responsable face aux réglementations concernant l'utilisation de ressources numériques, Adopter les règles en vigueur et se conformer au bon usage du numérique

- Produire, traiter, exploiter et diffuser des documents numériques

Structurer et mettre en forme un document, Insérer des informations générées automatiquement, Réaliser un document composite, Exploiter des données dans des feuilles de calcul, Préparer ou adapter un document pour le diffuser

- Organiser la recherche d'informations à l'ère du numérique

Rechercher de l'information avec une démarche adaptée, Évaluer les résultats d'une recherche, Récupérer et référencer une ressource numérique en ligne, Organiser une veille informationnelle

- Travailler en réseau, communiquer et collaborer

Communiquer avec un ou plusieurs interlocuteurs, Participer à l'activité en ligne d'un groupe, Élaborer une production dans un contexte collaboratif.

## CCE001 - Outils et démarche de la communication écrite et orale

Crédits : 4 ECTS

### Objectifs pédagogiques

- Améliorer ses méthodes d'analyse et de traitement de l'information
- Acquérir des capacités relationnelles dans des situations quotidiennes de communication orales
- Développer ses capacités d'expression et de communication écrite (structurer un écrit, rédiger, mettre en forme, argumenter...)

### Contenu de la formation

A partir de situations de la vie personnelle et professionnelle, ce module apporte des outils et des méthodes pour mieux communiquer à l'oral et à l'écrit :

- La prise de parole individuelle et dans un groupe, l'entretien, l'exposé
- La retranscription de l'information orale (prise de notes)
- La recherche de l'information et son traitement ; le texte informatif et argumentatif,
- La structuration et la rédaction d'une production orale ou écrite (plan, langue, argumentation...)

## ACD003 - Techniques de prospection commerciale

Crédits : 4 ECTS

### Public concerné et conditions d'accès

Avoir suivi ACD006

### Objectifs pédagogiques

Renforcer le savoir-faire d'un vendeur pour prospecter plus efficacement sur des marchés difficiles. La pédagogie sera centrée sur la mise en pratique éclairée par des apports théoriques.

### Contenu de la formation

- Préparer la prospection
- Maîtriser la prospection écrite (publipostage, Internet, ...)
- Maîtriser la prospection téléphonique
- Maîtriser la prospection physique
- Le savoir-être du prospecteur efficace

## ACD004 - Techniques de négociation commerciale

Crédits : 4 ECTS

### Public concerné et conditions d'accès

Avoir suivi ACD006

### Objectifs pédagogiques

Renforcer le savoir-faire d'un vendeur pour négocier plus efficacement sur des marchés difficiles.

### Contenu de la formation

- 5 règles d'or de la négociation

- Rappels théoriques relatifs aux contextes et étapes clés d'un processus de négociation, que ce soit en B2C ou B2B

- De la découverte à la proposition
- Défendre son prix et sa marge dans un contexte B2B ou B2C
- Négocier en situations difficiles dans un contexte B2B et B2C
- Le savoir-être du négociateur efficace

L'objet de ce chapitre sera de faire prendre conscience à l'apprenant des leviers d'efficacité personnelle du négociateur