



L'ACADÉMIE  
oui care<sup>®</sup>  
• CFA •

## Chargé de clientèle (conseiller commercial SAP)

Contrat d'apprentissage ou contrat de professionnalisation

Vous êtes chargé de prospecter physiquement et à distance sur un secteur géographique déterminé au préalable. En plus d'assurer une veille commerciale sur l'activité, le conseiller commercial SAP :

- mène des entretiens en face à face avec des particuliers pour commercialiser les services proposés par l'entreprise,
- assure le suivi des contrats et fidélise la clientèle,
- rend compte de son activité à son supérieur hiérarchique et analyse ses performances commerciales.

### A qui s'adresse la formation ?

Formation accessible aux personnes titulaires d'un **diplôme de niveau 4 (bac)** ou équivalent

### Conditions d'admission - Comment ?

Après avoir **déposé votre CV** via l'adresse mail [cfa@ouicare.com](mailto:cfa@ouicare.com), vous serez recontacté pour un **entretien téléphonique** afin de valider votre projet professionnel.

À propos de  
la formation

Nouveau  
format

**451 heures de formation**

**Durée | 1 jour formation**

**12 mois | 4 jours entreprise**

**19% en présentiel | 81% en distanciel**

Soit 13 jours au siège ou en région |

### Nos modalités pédagogiques

Classes virtuelles, étude de cas, vidéos, e-learning, travail en groupe, jeux de rôles ...

### Certification



En partenariat et délivrée par le Groupe IGS-CIEFA.  
Titre certifié "Chargé de clientèle" de niveau 5 (Bac+2)

Enregistré au RNCP n°34809, niveau 5(EU), code NSF 312p, 312t, 313, par  
Décision France Compétences en date du 23/07/2020, éligible CPF, formation  
apprentissage n° 36X31203 au RNCP.

## Programme de formation

**Collecter et traiter**  
l'information  
commerciale

**Mettre en œuvre**  
la politique commerciale  
dans une dimension  
omnicanal

**Assurer le conseil,**  
la promotion et la vente  
de produits et services en  
intégrant la digitalisation  
de la relation client (du  
«multicanal» à  
«l'omnicanal»)

### Quels domaines de compétences allez-vous développer ?

🔍 **Prospection commerciale**

🔍 **Technique de vente**

🔍 **Fidélisation client**

🔍 **Négociation**

🔍 **Services à la personne**

🔍 **Juridique**

### Évaluations

Tout au long du parcours de formation, vous serez évalué en contrôle continu entreprise/CFA :

- Des études de cas, Quiz, jeux de rôles
- Un dossier professionnel / conduite de projet commercial (réalisé ou réalisable, soutenance orale devant un jury)
- Une évaluation finale

**Validation du titre complet « Chargé de clientèle » par l'obtention de la totalité des blocs de compétences.**

### Les avantages de nous rejoindre :

- Prise en charge totale de la formation et des frais pédagogiques
- Une formation adaptée SAP (services à la personne)
- Une équipe de formateurs experts de leur sujet pour vous accompagner tout au long de cette formation
- Une plateforme numérique 360 learning pour faciliter vos apprentissages et échanger en direct

## Compétences développées

### Participer à une veille de l'information commerciale

- Participer à la mise à jour des données commerciales par la consultation et la recherche d'informations qualitatives et quantitatives (évolution du secteur des services à la personne, attentes des clients...) pour établir des plans d'action.
- Faciliter les prises de décision de la direction grâce à une gestion de l'information (traitement, organisation et stockage).
- Optimiser l'efficacité commerciale en diffusant l'information auprès des équipes.
- Identifier les nouvelles opportunités après avoir collecté et vérifié les informations commerciales et marketing.
- Optimiser la saisie, le traitement et le partage d'informations à l'aide des logiciels et outils professionnels dédiés à votre activité.
- Créer et formaliser des documents professionnels à l'aide des outils bureautiques.

### Assurer le conseil, la promotion et la commercialisation de services en intégrant la digitalisation de la relation client (du multicanal à l'omnicanal)

- Appliquer une méthodologie de prospection en intégrant les outils de digitalisation de la relation client et le respect du cadre imposé par le RGPD.
- Conduire une négociation, basée sur l'écoute client, dans différentes situations pour finaliser une vente.
- Utiliser tous les outils et supports y compris digitaux pour déclencher l'acte d'achat (multicanal, cross canal, omnicanal...).
- Finaliser les éléments contractuels de la vente pour atteindre les objectifs fixés.
- Analyser le suivi de son activité selon des critères établis pour vérifier son efficacité.
- Organiser et mettre en place des actions de fidélisation.
- Promouvoir l'image de l'entreprise et son offre de services.
- Assurer la bonne exécution de la relation commerciale (devis, facturation, SAV, réclamation, litiges...) et optimiser la relation client.

### Vendre en face à face des services référencés aux entreprises et aux particuliers

- Analyser en permanence l'offre de services de l'entreprise pour optimiser les résultats et assurer la pérennité de l'organisation.
- Diagnostiquer l'adéquation entre le besoin du client et l'offre commerciale proposée.
- Planifier les actions commerciales en fonction des consignes de l'entreprise (délai, budget, ressources...).
- Mettre en œuvre les actions commerciales en s'appuyant sur les éléments du mix marketing pour développer le chiffre d'affaires et la rentabilité de l'entreprise.
- Suivre et faire évoluer les actions commerciales pour s'adapter à la demande client (personnalisation de la relation client) en amont de la négociation.
- Utiliser une méthode et des outils pour conduire des projets et atteindre les objectifs.
- Suivre et analyser les résultats au regard des prévisions et indicateurs.
- Reporter les activités conduites et les résultats à son N+1.
- Préconiser des améliorations et suggérer des activités nouvelles pour développer l'activité.

### Identifier et appliquer la réglementation juridique et sociale dans le secteur des SAP

- Connaître le cadre de la réglementation concernant les conditions générales et particulières des contrats dans les services à la personne.
- Connaître la réglementation du droit du travail et les spécificités des SAP.
- Comprendre l'environnement administratif de l'agence et s'approprier les outils nécessaires à la gestion du personnel.
- Connaître et comprendre la réglementation du dialogue social.
- Connaître les essentiels du recrutement, les intégrer dans son champ d'action et réaliser les premières actions de recrutement.

Contact : [cfa@ouicare.com](mailto:cfa@ouicare.com)

Le CFA met en place toutes les conditions nécessaires pour garantir l'égalité des droits des personnes en situation de handicap à l'accès à la formation, à la qualification, et à la validation de leur parcours.