

FLEUR FORMATION

1 boulevard de la Tour d'Auvergne,
22000 Saint-Brieuc
contact@fleurformation.fr
00 00 00 00 00



TITRE PROFESSIONNEL – NÉGOCIATEUR TECHNICO-COMMERCIAL

RNCP 39063 – NIVEAU 5 – 12 MOIS
CERTIFICATEUR : MINISTÈRE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L'INSERTION
CODE DIPLOME : 36T31203

**480 HEURES
SUR 12 MOIS**

ORGANISATION DES ÉTUDES

- Modalité de formation : En ligne et en présentiel
- Type de contrat : En alternance
- Rythme : 4 jours en entreprise (lundi-jeudi) / 1 jour en formation (vendredi)
- Tarif : Formation entièrement prise en charge par l'OPCO de l'entreprise

CALENDRIER ET ORGANISATION

- Dates de rentrée : voir les sessions sur le calendrier de l'école
- Lieu : 1 boulevard de la Tour d'Auvergne, 22000 Saint-Brieuc
- Horaires : De 9h30 à 13h00 et de 14h00 à 17h30
- Effectif par classe : 20 étudiants en moyenne

MODALITÉS D'INSCRIPTION

Pour tous les candidats, la procédure de sélection s'effectue au travers d'un dossier de candidature puis un entretien de motivation et une évaluation des prérequis en présentiel.

PROFIL DES APPRENTIS

Toute personne souhaitant acquérir un titre certifié et reconnue ainsi qu'une expérience professionnelle dans les métiers de la vente, la négociation et la relation client.

- Prérequis : Lire et écrire en français

ACCESSIBILITÉ

- Nos méthodes pédagogiques et nos modalités d'évaluation sont adaptées à l'apprentissage hybride. Les bureaux du CFA sont équipés d'ascenseurs.
- Référent handicap : [Prenom Nom], [Téléphone]

DÉLAI D'ACCÈS

La durée estimée entre la demande du bénéficiaire varie entre 1 mois et 10 jours avant le début de la formation.

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Dans le respect de la politique commerciale de l'entreprise et des objectifs fixés par la hiérarchie, le négociateur technico-commercial élabore une stratégie de prospection. Il organise et met en oeuvre un plan d'action commercial et en évalue les résultats. Il conçoit des propositions techniques et commerciales personnalisées et les négocie avec les interlocuteurs de l'entreprise prospect ou client. Il assure leur suivi afin d'optimiser la satisfaction de l'entreprise cliente et de la fidéliser.

BLOCS DE COMPÉTENCES

RNCP 39063BC01 : Élaborer une stratégie de prospection et la mettre en oeuvre

- Assurer une veille commerciale pour analyser l'état du marché
- Concevoir et organiser un plan d'actions commerciales
- Prospecter un secteur défini
- Analyser ses performances, élaborer et mettre en oeuvre des actions correctives

RNCP 39063BC02 : Négocier une solution technique et commerciale et consolider l'expérience client

- Représenter l'entreprise et valoriser son image
- Concevoir une proposition technique et commerciale
- Négocier une solution technique et commerciale
- Réaliser le bilan, ajuster son activité commerciale et rendre compte
- Optimiser la gestion de la relation client

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES ET D'ÉVALUATION

Notre formation combine l'apprentissage en ligne à travers des supports interactifs et des sessions en présentiel pour une expérience complète et dynamique. Elle s'appuie sur l'analyse de cas concrets et des mises en situation professionnelles afin de favoriser l'acquisition de compétences pratiques. Chaque apprenant bénéficie d'un accompagnement individualisé tout au long de son parcours. Des évaluations régulières et un contrôle continu permettent de mesurer la progression et d'assurer un suivi pédagogique de qualité.

- La mise en situation professionnelle, d'une durée totale de 6h30, se compose d'une partie écrite de 4 heures incluant l'étude de cas, l'analyse de données et la création d'un diaporama.
- Elle est suivie d'une épreuve orale de 2h30, durant laquelle les candidats présentent leur travail, participent à une simulation d'appel téléphonique et mènent un entretien de négociation.
- Un entretien technique de 50 minutes permet ensuite d'approfondir l'analyse SWOT, de présenter les éléments identifiés et d'échanger avec le jury.
- Enfin, une session de questionnement d'une heure, basée sur les productions réalisées, vise à évaluer les compétences acquises tout au long de la formation.

POURSUITES D'ÉTUDES, PASSERELLES ET DÉBOUCHÉS PROFESSIONNELS

- Poursuites d'études : Licence Professionnelle Commerce ou Marketing, Bachelor en Marketing Commerce, Marketing ou Vente
- Passerelles : Certifications professionnelles enregistrées au RNCP en correspondance partielle - RNCP39743 - Attaché commercial
- Débouchés professionnels : Technico-commercial, Chargé d'affaires, Responsable commercial, Conseiller clientèle

INDICATEURS DE PERFORMANCE

- Nombre d'élèves inscrit sur l'année 2025 - 2026 : XX
- Taux d'insertion global à 6 mois : XX %
- Taux de réussite : données disponibles à partir de la prochaine promotion

MODULE 1 : INTRODUCTION ET ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL (35H)

- Présentation des différentes étapes du processus de vente : prospection, prise de contact, identification des besoins, argumentation, gestion des objections et conclusion.
- Initiation aux fondamentaux de la négociation : préparation, stratégies, tactiques et cas spécifiques de négociation complexe.
- Mise en pratique à travers des simulations de vente et de négociation.

MODULE 2 : TECHNIQUES DE VENTE ET DE NÉGOCIATION (85H)

- Approche du marketing de base : compréhension du marché, segmentation, ciblage et positionnement.
- Construction d'une stratégie commerciale : fixation d'objectifs, planification des actions, suivi et évaluation des résultats.
- Utilisation d'outils marketing et de communication pour accompagner efficacement le processus de vente.

MODULE 3 : MARKETING ET STRATÉGIE COMMERCIALE (80H)

- Développement des compétences en gestion de la relation client : écoute active, satisfaction client, traitement des réclamations.
- Techniques de fidélisation : conception de programmes de fidélité, suivi post-vente.
- Découverte et utilisation des outils CRM (Customer Relationship Management) pour optimiser la gestion client.

MODULE 4 : RELATION CLIENT ET FIDÉLISATION (80H)

- Intégration des outils numériques dans les démarches commerciales et de négociation.
- Analyse des opportunités liées à l'e-commerce et aux réseaux sociaux.
- Prise en main de logiciels et d'applications pour améliorer la gestion commerciale.

MODULE 5 : DIGITALISATION ET OUTILS DE VENTE (55H)

- Suivi et analyse des performances commerciales : indicateurs clés, tableaux de bord, rapports.
- Optimisation des processus de vente à travers une approche d'amélioration continue.
- Introduction à la gestion de projet commercial : de la planification stratégique à la mise en œuvre opérationnelle.

MODULE 6 : PILOTAGE DE L'ACTIVITÉ COMMERCIALE (45H)

- Techniques de communication interpersonnelle et professionnelle adaptées au contexte commercial.
- Gestion du stress et des émotions, notamment lors des négociations complexes.
- Renforcement de l'assertivité, de la confiance en soi et de la posture professionnelle.

MODULE 7 : DÉVELOPPEMENT PERSONNEL ET PROJET PROFESSIONNEL (100H)

- Construction d'un projet professionnel personnalisé : bilan de compétences, fixation d'objectifs, élaboration d'un plan d'action.
- Mises en situation concrètes pour valoriser les compétences acquises durant la formation.
- Évaluation finale et échanges avec des professionnels du secteur pour un retour d'expérience enrichissant.