

## **PROGRAMME DE FORMATION DU TITRE PROFESSIONNEL NEGOCIATEUR TECHNICO-COMMERCIAL**

\*Mise à jour le 12/06/2024

JURA SPORT FORMATION assurera la gestion administrative et pédagogique des formations dispensées par ses formateurs et prestataires de formations. JURA SPORT FORMATION organisera le parcours de formation dont le programme correspond à la préparation aux épreuves du **TITRE PROFESSIONNEL NEGOCIATEUR TECHNICO-COMMERCIAL**.

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 œuvre un plan d'actions commerciales et en évalue les résultats. Il conçoit des propositions techniques et commerciales personnalisées et les négocie avec les interlocuteurs de l'entreprise prospect ou cliente. Il assure leur suivi afin d'optimiser la satisfaction de l'entreprise cliente et de la fidéliser. Le négociateur technico-commercial assure une veille continue. Il analyse le positionnement des produits et des services par rapport à ses concurrents, les tendances du marché, les évolutions de l'offre, les processus d'investissement des entreprises prospects ou clientes et les changements réglementaires. Il contribue à l'élaboration du plan commercial et met en œuvre les actions en fonction des besoins et des attentes des entreprises. Il suit et analyse continuellement l'évolution de ses indicateurs de performance et ajuste ses actions en fonction des résultats réalisés. Il repère les opportunités de développement et propose des plans d'ajustement à la hiérarchie afin d'atteindre les objectifs escomptés. Afin d'optimiser la prospection d'un secteur et de développer son portefeuille client, le négociateur technico-commercial recueille les données relatives aux attentes et aux besoins des entreprises. Il crée les profils idéaux des entreprises (personas) de chaque segment de marché et personnalise ainsi son approche de prospection. Il contacte l'entreprise via le canal de communication approprié, il adapte son langage et suscite l'intérêt de son interlocuteur.

Le négociateur technico-commercial suit les indicateurs clés de performance et les analyse. Il identifie les écarts entre les objectifs et le réalisé. Il propose les axes d'amélioration des performances commerciales à la hiérarchie. Le négociateur technico-commercial conçoit des propositions techniques et commerciales personnalisées à partir des données techniques recueillies au cours des démarches de prospection et des analyses des offres de la concurrence. Il s'assure que les propositions sont réalisables, rentables d'un point de vue commercial et, compatibles avec les enjeux de transition écologique de l'entreprise. Selon le produit ou le service proposé, il prend en compte d'éventuelles situations de handicap et sollicite, si nécessaire, l'appui de professionnels qualifiés. Il construit un argumentaire de vente cohérent avec la proposition, anticipe les objections et prépare la présentation pour l'entreprise prospect ou cliente. Le négociateur technico-commercial négocie et personnalise la solution lors d'un rendez-vous en s'appuyant sur des supports adaptés. Il prend en compte d'éventuelles situations de handicap, si besoin, et adapte sa présentation et ses moyens de communication.

Il adopte une posture d'expert-conseil, illustre et argumente les avantages de la solution et son adéquation avec les besoins actuels ou futurs de l'entreprise. Il intègre la dimension écologique dans ses échanges afin de sensibiliser ses interlocuteurs.

Le négociateur technico-commercial réalise un bilan de son activité. Il assure le suivi de la mise en œuvre des solutions de l'entreprise cliente, identifie les opportunités d'amélioration de l'offre pour actualiser les personas. Représentant de l'entreprise, il agit dans le respect de la politique commerciale, de la stratégie de l'entreprise et contribue ainsi à sa bonne réputation. Il établit une communication régulière et transparente avec les entreprises clientes afin de maintenir une relation de confiance. Le contexte de la mise en œuvre de l'emploi varie en fonction du secteur de l'entreprise, des produits et des services. Le degré d'autonomie et le niveau de délégation de pouvoir dépendent de la taille et de l'organisation de l'entreprise. Le négociateur technico-commercial rend compte à sa hiérarchie de son activité au moyen de rapports, de présentations et de comptes-rendus. Il collabore avec les services internes pour contribuer à la cohérence de la relation client à travers tous les points de contact. Dans l'exercice de ses activités et selon le contexte de l'entreprise, le négociateur technico-commercial peut utiliser l'anglais au niveau B2 du cadre européen de référence des langues. L'activité nécessite un travail sur écran prolongé. Le négociateur technico-commercial est joignable pour ses multiples interlocuteurs internes et externes (hiérarchie, services internes l'entreprise prospect ou cliente, concurrents ...) et est souvent obligé d'interrompre une tâche en fonction de l'évolution des priorités. Il travaille dans les locaux de l'entreprise (sur site ou en télétravail) ou chez l'entreprise prospect ou cliente. L'exercice de l'emploi nécessite des déplacements et des nuitées en dehors du domicile. Les horaires peuvent être décalés en fonction de la disponibilité des interlocuteurs.

**Cadre réglementaire du diplôme préparé :**

Décret n°2016-954 du 11 juillet 2016 relatif au titre professionnel délivré par le ministre chargé de l'emploi

Arrêté du 22 décembre 2015 modifié relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi

Arrêté du 21 juillet 2016 portant règlement général des sessions d'examen pour l'obtention du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi

Arrêté du 21 juillet 2016 relatif aux modalités d'agrément des organismes visés à l'article R. 338-8 du code de l'éducation

Arrêté du 30 avril 2024 relatif au titre professionnel de négociateur technico-commercial

**Niveau de connaissances préalables et capacités professionnelles requis :**

- Réussir les tests d'entrée organisés par l'organisme de formation.

**Buts de la formation :**

- Intégrer le stagiaire dans le réseau des professionnels.
- Lui permettre d'acquérir des compétences pratiques et pédagogiques nécessaires au **TITRE PROFESSIONNEL NEGOCIATEUR TECHNICO-COMMERCIAL**.
- L'amener à acquérir les savoirs théoriques nécessaires au **TITRE PROFESSIONNEL NEGOCIATEUR TECHNICO-COMMERCIAL**.

### **Méthodes pédagogiques et techniques mises en œuvre :**

Il s'agit d'une formation en alternance, réalisée pour partie en organisme de formation et pour partie en structure d'accueil (Associations sportives ou autres, collectivité territoriale, OMS, structures privées telles club de vacances, ...). Les mises en situation pédagogiques en entreprise d'accueil (phase alternée de la formation) et les actions de formation en entreprise seront programmées au fur et à mesure de l'avancement de la formation, selon une programmation calendaire validée d'un commun accord entre les parties.

Le système pédagogique préconisé met en œuvre une formation de type multimodale. Elle comprend :

- Des temps de formation réalisés en « synchrone », en présentiel en centre de formation ou à distance via un outil de visioconférence ;
- Des temps asynchrones réalisés à distance avec la réalisation de travaux collaboratifs et personnels. Ces derniers peuvent s'effectuer en entreprise et/ou au domicile.

Les heures effectuées dans ce cadre sont imputables au même titre que celles réalisées en centre de formation.

Ces temps d'autoformation sont tutorés par un tuteur désigné et/ou par l'équipe pédagogique. Le temps estimé par l'équipe pédagogique pour la réalisation des travaux à distance tutorés (travaux collaboratifs ou personnels) est évalué à un maximum de 50 heures (soit 7 jours). Cette durée correspond à celle estimée par le dispensateur de formation et le stagiaire pour acquérir les connaissances du niveau attendu. L'apprenant est partie prenante de la formation au même titre que l'organisme de formation pour atteindre les objectifs pédagogiques et garantir le bon déroulement du scénario établi.

### **Moyens d'évaluation mis en œuvre :**

JURA SPORT FORMATION est agréé par la Direction régionale de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités de BOURGOGNE-FRANCHE-COMTE (DREETS) pour l'organisation des sessions d'examen visant l'obtention du titre professionnel de Employé administratif et d'accueil et l'organisation des sessions d'examen visant l'obtention des certificats de compétences professionnelles (CCP) constitutifs du titre et sera à même de délivrer une attestation de formation au stagiaire sous réserve d'une assiduité régulière au parcours de formation proposé. Conformément à l'article L. 335-6 du code de l'éducation, le titre professionnel est une certification délivrée au nom du ministre chargé de l'emploi qui atteste de compétences directement opérationnelles en entreprise. La délivrance de cette certification s'appuie sur le respect des modalités d'examen fixées réglementairement.

### **Contenu pédagogique :**

La progression pédagogique se fera sur la base du programme ci-après en lien avec le référentiel.

**CCP1 : ÉLABORER UNE STRATEGIE DE PROSPECTION ET LA METTRE EN OEUVRE**

1. Assurer une veille commerciale
2. Concevoir et organiser un plan d'actions commerciales
3. Prospecter un secteur défini
4. Analyser ses performances, élaborer et mettre en œuvre des actions correctives

**CCP2 : NEGOCIER UNE SOLUTION TECHNIQUE ET COMMERCIALE ET CONSOLIDER L'EXPERIENCE CLIENT**

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

**Modalités des certifications :**

L'obtention du **TITRE PROFESSIONNEL NEGOCIATEUR TECHNICO-COMMERCIAL** se caractérise par les éléments suivants :

EPREUVES	TYPE D'EPREUVES	COMMISSION D'EVAUATION	CCP
<b>Mise en situation Professionnelle (6h30)</b>	<p>La mise en situation professionnelle comporte une partie écrite et une partie orale.</p> <p>Partie 1 : mise en situation écrite (durée : 4 h)</p> <p>La mise en situation professionnelle se présente sous forme d'étude de cas, située dans le contexte d'une entreprise fictive.</p> <p>Le candidat renseigne un tableau de bord à partir de données fournies, analyse les résultats et conçoit une présentation de 10 à 12 slides de type diaporama avec les actions qu'il envisage de mener.</p> <p>Le candidat analyse le contexte d'entreprise et du premier contact prospect et rédige une proposition technique et commerciale.</p> <p>Partie 2 : mise en situation orale (durée : 2 h 30 min)</p> <p>Le candidat dispose de ses travaux réalisés lors de la mise en situation écrite.</p> <p>Pendant 30 minutes, il se prépare à la mise en situation orale.</p> <p>Pendant 15 minutes, le candidat présente le compte rendu de son</p>	<p>Deux personnes mobilisées par l'OF prises dans la liste des évaluateurs validée par le ministère du travail</p>	<p>CCP1 CCP2</p>

<p><b>Entretien Technique (0h50)</b></p>	<p>analyse du tableau de bord. En s'appuyant sur le diaporama, il présente les actions qu'il compte mener.</p> <p>Pendant 15 minutes, le jury échange avec le candidat sur ses travaux. Le jury dispose d'un guide d'entretien. Pendant 15 minutes, le candidat prospecte par téléphone. Il doit obtenir l'identité du responsable à contacter afin de prendre rendez-vous avec lui par téléphone. Il prend rendez-vous avec le responsable. Les membres du jury assurent le rôle des interlocuteurs. Pendant 60 minutes, le candidat présente sa proposition technique et commerciale lors d'un entretien en face à face. Il négocie la solution pour amener le prospect à signer le bon de commande ou, à minima, à fixer un rendez-vous ultérieur de conclusion. Pendant 15 minutes, le jury échange avec le candidat sur sa négociation. Le jury dispose d'un guide de questionnement.</p> <p>20 min de préparation + 15 min de présentation +15 min d'entretien : le candidat prend connaissance d'une matrice SWOT. Le candidat présente les éléments qu'il a repéré et les suggestions qu'il propose. Le jury</p>		
--	--	--	--

<p><b>Questionnement à partir de production(s) (1h00)</b></p>	<p>échange avec le candidat sur l'ensemble de ses travaux.</p> <p>Le questionnement à partir de productions se déroule à l'issue de l'entretien technique.</p> <p>En amont de l'épreuve, le candidat réalise un document et un support de présentation de type diaporama relatif aux compétences :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Assurer une veille commerciale</li> <li>- Concevoir et organiser un plan d'actions commerciales</li> <li>- Optimiser la gestion de la relation client</li> </ul> <p>Le jury prend connaissance du document avant le questionnement.</p>		
<p><b>Entretien final (0h10)</b></p>	<p>Echange dossier professionnel.</p>		