



# Fiche Formation

## Chargé de Clientèle

Version en date du 23/06/2025

### Modalités et délais d'accès

Pour toute inscription, veuillez contacter  
Fatéma SALMON – 0262 730 333

[contact@formarav.re](mailto:contact@formarav.re)

Sous réserve de places disponibles et  
validation des prérequis.

### Durée de la formation :

20 mois - 658 heures

### Tarif HT (Forfait / Apprenant) :

Niveau de Prise en Charge OPCO

Formation en présentiel

### Accessibilité aux personnes handicapées

Nous nous engageons à adapter les parcours de formation pour répondre aux besoins spécifiques des personnes en situation de handicap, garantissant ainsi l'accessibilité et l'inclusion pour tous.

Pour un aménagement de parcours, merci de contacter le Référent Handicap  
[aurelie.hubert@formarav.re](mailto:aurelie.hubert@formarav.re)

### Passerelles, suite de parcours

L'insertion professionnelle est l'objectif 1er de cette formation ; la poursuite d'études est toutefois envisageable vers une formation BAC+ 3.

### Débouchés

Chargé de clientèle  
Attaché commercial  
Attaché commercial spécialisé  
Assistant commercial  
Conseiller de ventes et de services  
Vendeur conseil  
Chargé du service client  
Manager d'une unité commerciale

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/40582>

### Unité de Formation d'Apprentis partenaire :

Tetranergy Business School



Taux de satisfaction :  
Taux d'obtention :  
Taux de poursuite d'études :  
Taux d'interruption en cours de formation :  
Taux d'insertion dans l'emploi :

### Présentation et Objectifs

Cette formation vise à former des professionnel·les capables d'assurer un service client·e de qualité, de fidéliser la clientèle, et de contribuer au développement commercial de l'entreprise grâce à des compétences solides en relation client·s, en vente et en gestion des situations complexes.

Le ou la chargé·e de clientèle est une personne qui travaille au contact des client·es et aide l'entreprise à vendre ses produits ou services. Il ou elle joue un rôle important dans le développement commercial de l'entreprise, en attirant une nouvelle clientèle, tout en fidélisant celle déjà acquise.

### Prérequis

- Diplôme ou titre de niveau 4 validé.
- Diplôme ou titre de niveau 3 avec expérience professionnelle ou bénévolat de 3 ans minimum.

### Méthodes Pédagogique

Cours en face-à-face pédagogique.

Alternance d'apport théorique et de mise en pratique

### Modalités d'évaluation

Évaluations en cours de formation (ECF).

Rapports écrits, soutenances orales, mise en situation individuelle orale.

Session de validation finale.

### Conditions de validation du titre :

- Le ou la candidat·e doit être présent·e à l'ensemble de ses évaluations.
- Le ou la candidat·e doit obtenir un niveau de critères supérieur ou égal à 2/4 à chaque évaluation certificative.
- Le niveau de critères du rapport « Projet commercial » (écrit + oral) doit être supérieur ou égal à 2/4.

Diplôme de niveau 5 " Chargé de clientèle" Code RNCP - 40582

Certificateur : GROUPE IGS – CIEFA

Date de décision : 30/04/2025

**Certification partielle possible**, via une validation des blocs de compétences.

### Programme

#### BLOC 1 : Contribution à la gestion de l'information commerciale et marketing de l'entreprise et/ou d'une activité commerciale

- Veille commerciale et marketing de l'entreprise et/ou de l'unité opérationnelle.
- Gestion des données commerciales.

#### BLOC 2 : Promotion et vente de l'offre commerciale dans une dimension omnicanal

- Elaboration des outils de vente.
- Réalisation et suivi de la vente.
- Fidélisation des clients.



**Option 1 : Animation de l'offre commerciale en point de vente pour attirer et fidéliser la clientèle**

- Organisation de l'espace de vente.
- Mise à disposition de l'offre produits dans l'espace de vente.
- Mise en œuvre du Plan d'Action Commercial du point de vente.
- Coordination de l'équipe au service de la relation client.

**Compétences transversales de l'emploi**

- RSE.
- Communication professionnelle (orale et écrite).
- Outils numériques (IA, informatiques, logiciels...).
- Anglais professionnel.
- Remise à niveau.

