

Diplôme Conforme au référentiel de l'ÉDUCATION NATIONALE en vigueur

Chaque stagiaire bénéficie d'un accompagnement tout au long de son parcours par un conseiller en formation ou par le référent Handicap pour tout Bénéficiaire de l'Obligation d'Emploi Travailleur Handicapé.

DUREE	
En formation continue en alternance sur 24 mois 2 jours de cours par semaine 1100 à 1350 h en Centre si le stagiaire est de niveau IV Ou s'il a 3 ans d'expérience professionnelle	En formation continue sur 10 mois Formation à plein temps 39 h par semaine 1100 h en Centre 450 h en Entreprise minimum (cf calendrier joint)

OBJECTIFS		
Emplois visés <ul style="list-style-type: none"> ▪ Animateur de Vente ▪ Représentant, Ambassadeur ▪ Téléconseiller ▪ Chargé d'affaires ▪ Assistant e-commerce Vous intégrerez toute forme d'organisation, artisanale, commerciale ou industrielle, associative, dès lors qu'elle met en œuvre une démarche commerciale.	Activités exercées <ul style="list-style-type: none"> ▪ Relation client et négociation-vente, ▪ Relation client à distance et digitalisation, ▪ Relation client et animation de réseaux. 	Évolution de l'emploi <ul style="list-style-type: none"> ▪ Soit par l'évolution du poste lui-même, du fait de la croissance de l'entreprise, ▪ Soit vers un nombre croissant d'activités déléguées en fonction de l'expérience, des compétences et des qualités personnelles. Poursuites d'Etudes <ul style="list-style-type: none"> ▪ Licences Professionnelles

PRE-REQUIS	PROFIL
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Être Titulaire ou ayant le niveau d'un BAC GENERAL, TECHNOLOGIQUE ou PROFESSIONNEL ▪ Avoir fini la scolarité menant à un diplôme de niveau IV ▪ Justifier de trois années d'expérience professionnelle 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Savoirs : bonne culture générale, intérêt pour les domaines économique et juridique, calculs commerciaux, interagir via supports numériques. ▪ Savoir-faire : esprit de synthèse et d'analyse. ▪ Savoir-être : relationnel, rigueur, réactivité, autonomie, gestion du stress

MOYENS PEDAGOGIQUES		
Locaux : 750 m ² Comprenant 6 salles dont 1 salle de ressources.	50 micro-ordinateurs en réseaux, dont 11 en accès libre.	Divers : Vidéoprojecteurs, Magasin pédagogique.

VALIDATION

Préparation et inscription auprès des services de l'Éducation Nationale, pour l'obtention du diplôme d'État

Brevet de Technicien Supérieur **Négociation et Digitalisation de la Relation Client**

ÉPREUVES	Mode	Coeff	Durée
E1 Culture générale et expression (I)	Écrit	3	4 h
E2 Communication en langue vivante étrangère <ul style="list-style-type: none"> ▪ Compréhension et Production orale en continue et interaction 	Oral	3	30 mn + 30 mn prépa
E3 Culture économique, juridique et managériale (I)	Écrit	3	4 h
E4 Relation client et négociation-vente	Oral	5	1 h + 40 mn de prépa
E5 Relation client à distance et digitalisation	Écrit	4	3 h
E6 Relation client et animation de réseaux	Oral	3	20 mn + 20 mn prépa

(1) Dispenses possibles sur ces unités si les candidats sont déjà titulaires d'un niveau III ou supérieur dans une autre spécialité

Vos contacts :

Gérante : Mme ALLEGRET Vanessa
Service Formation : Marie CHARLET – Amour BOCKET
 Site : www.ifpro.fr - E-mail : secretariat@ifpro.fr - ☎ 02.38.93.36.14
 31 Avenue LM Chautemps – 45200 MONTARGIS
 Sarl I.F.PRO au capital de 40 000 € - SIRET 39927651800012 - Code APE : 8559A - N°UAI 0450762 J
 Enseignement Privé Identification Éducation Nationale 04500000 - Identifiant 244 501 268 45



Plan de formation

BLOC DE COMPÉTENCES n° 1 Relation client et négociation-vente

Activité 1.1 Développement de clientèle,
Activité 1.2 Négociation, vente et valorisation de la relation client,
Activité 1.3 Animation de la relation client,
Activité 1.4 veille et expertises commerciales.

- Gestion de portefeuilles clients,
- Animation d'opérations de prospection,
- Élaboration d'un diagnostic client,
- Proposition, négociation et vente d'une offre personnalisée,
- Accompagnement du client,
- Participation à des salons,
- Organisation d'opérations commerciales,
- Animation d'espaces commerciaux,
- Reporting de l'activité commerciale,
- Qualification de Data Client,
- Diagnostic en termes de relation client et de performance commerciale.

BLOC DE COMPÉTENCES n° 2 Relation client à distance et digitalisation

Activité 2.1 Gestion de la relation client à distance,
Activité 2.2 Gestion de la e-relation client,
Activité 2.3 Gestion de la vente en e-commerce.

- Prospection et identification d'opportunités commerciales,
- Vente à distance,
- Accompagnement, conseil et traitement des demandes clients,
- Mise à jour des data client,
- Supervision et animation d'équipes,
- Animation de communautés, de forums et de réseaux sociaux,
- Animation de site et publication de contenus à caractère commercial,
- Suivi, modération et exploitation des échanges,
- Maintien de la visibilité digitale,
- Valorisation en ligne de l'offre et des promotions commerciales,
- Suivi et régulation du processus de vente,
- Mise en œuvre d'animations commerciales en e-commerce,
- Évaluation du trafic et du référencement du site,
- Analyse des résultats des ventes et des opérations de e-commerce.

BLOC DE COMPÉTENCES n° 3 Relation client et animation de réseaux

Activité 3.1 Animation de réseaux de distributeurs,
Activité 3.2 Animation de réseaux de partenaires,
Activité 3.3 Animation de réseaux de vente directe.

- Négociation de l'implantation de l'offre sur le lieu de vente,
- Conseil en matière d'expérience de consommation,
- Mise en œuvre d'animations,
- Suivi et développement du référencement,
- Sélection et constitution de réseaux de partenaires, d'apporteurs d'affaires et de prescripteurs,
- Animation, stimulation et développement de réseaux,
- Évaluation des performances du réseau,
- Animation, vente et conseil à domicile
- Développement d'un réseau de conseillers de vente à domicile.

Culture Générale et Expression

- Appréhender et réaliser un message écrit
- Respecter les contraintes de la langue écrite
- Synthétiser des informations :
- Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents
- Communiquer oralement
- S'adapter à la situation : Organiser un message orale : respect du sujet, structure interne du message

Langue Vivante Étrangère

- Compréhension de documents écrits
- Production et interaction écrites
- Production et interaction orales

Culture Économique, juridique et Managériale

- Analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée
- Exploiter une base documentaire
- Proposer des solutions argumentées et mobilisant des notions et méthodologies adaptées aux situations proposées
- Établir un diagnostic (ou une partie) préparant une prise de décision stratégique
- Exposer ses analyses et ses propositions de manière cohérente et argumentée.