

Admissions :

Tout public (étudiant, salarié, demandeur d'emploi) après positionnement. Bac validé ou une certification professionnelle de niveau 4 validé.

Métiers visés

- Agent commercial
- Commercial(e) terrain
- Assistant(e) community manager
- Télévendeur(euse)

Les nouvelles technologies et la dématérialisation des échanges complexifient le comportement des acheteurs et des consommateurs en même temps que leurs exigences s'intensifient. Mobiles et connectés en permanence, les clients attachent désormais autant d'importance aux services et à l'expérience offerts qu'au produit lui-même.

La relation que le client va entretenir avec la marque et avec les commerciaux constitue plus que jamais un facteur clé de différenciation entre les offres. La mise en œuvre d'une stratégie commerciale et marketing totalement individualisée où le relationnel puise sa source dans l'intelligence des données implique que pour nouer une relation de proximité avec le client, le commercial doit avoir une connaissance extrêmement précise et unifiée du client pour répondre à ses attentes et anticiper

Compétences visées :

- Développer la clientèle
- Négocier, vendre et valoriser la relation client
- Animer la relation client
- Effectuer une veille et une expertise commerciales
- Gérer la relation client à distance et la e-relation client

Rythme ▶ 3 jours en entreprise / 2 jours à l'école

Durée ▶ 2 ans, 1350 heures

Plus de renseignements et inscription

Par téléphone : +33 4 92 19 40 20
Notre site : neven-education.com



Examens

Etudes de cas, contrôle continu, passage de l'examen national du BTS au terme des 2 années de formation.



Programme

Relation client et animation de réseaux

- Animation de réseaux de distributeurs
- Animation de réseaux de partenaires
- Animation de réseaux de vente directe

Culture générale et expression

- Appréhender et réaliser un message écrit en respectant les contraintes de la langue écrite, synthétisant les informations et répondant de façon argumentée à une question posée en relation avec des documents lus
- Communiquer oralement en vous adaptant à la situation et en organisant un message oral.

Expression et culture en langue vivante

- Compréhension de documents écrits
- Production écrite
- Compréhension de l'oral
- Production et interactions orales.

Relation client à distance et digitalisation

- Gestion de la relation client à distance
- Gestion de la e-relation client
- Gestion de la vente en e-Commerce
-

Relation client et négociation-vente

- Négociation, vente et valorisation de la relation client
- Animation de la relation client
- Veille et expertise commerciales

Culture économique, juridique et managériale

- Analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée
- Exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale
- Proposer des solutions argumentées et mobilisant des notions et méthodologies économiques, juridiques ou managériales
- Établir un diagnostic partiel ou complet préparant une prise de décision stratégique
- Exposer des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée.