

Négociation et Digitalisation de la Relation Client

Programme de formation

Enseignement professionnel

Pôle 1 : Relation Client et Négociation Vente

- Développement de la clientèle : cibler et prospector la clientèle.
- Négociation, vente et valorisation de la relation client : négocier et accompagner la relation client.
- Animation de la relation client : organiser et animer un évènement commercial.
- Veille et expertise commerciales : exploiter et mutualiser l'information commerciale.

Pôle 2 : Relation Client à Distance et Digitalisation

- Gestion de la relation à distance : utiliser de manière efficace et pertinente les outils de communication à distance (téléphone, e-mail, tchat, site web, applications mobiles, etc).
- Gestion de la e-relation : animer la relation client digitale.
- Gestion de la vente en e-commerce : développer la relation client en e-commerce.

Pôle 3 : Relation Client et Animation des Réseaux

- Animation de réseaux de distributeurs : implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs.
- Animation de réseaux de partenaires : développer et animer un réseau de partenaires.
- Animation de réseaux de vente directe : créer et animer un réseau de vente directe.



Négociation et Digitalisation de la Relation Client

Programme de formation

Enseignement Général

Culture générale et expression

Compétences visées :

- Communiquer par écrit
Appréhender et réaliser un message écrit
Respecter les règles de la langue écrite
Synthétiser des informations
Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture
- Communiquer oralement
S'adapter à la situation (maîtrise des contraintes de temps, de lieu, d'objectifs et d'adaptation au destinataire, choix des moyens...)
Organiser un message oral (respect du sujet, structure interne du message)

En 1^{ère} année : Etude de textes, de documents-
Méthodologie de la synthèse-Tableau synoptique

En 2^{ème} année : Etude de 2 thèmes fixés par le
Ministère de l'Education Nationale-Rédaction de
synthèses-Développement argumenté

Langues Vivantes

Objectifs :

- Consolider, étendre, diversifier les acquis linguistiques dans le domaine commercial, économique et socioculturel des pays dont la langue est étudiée.
- Exploiter les sources d'information dans une perspective professionnelle, dialoguer dans un contexte professionnel.
- Saisir globalement et directement le contenu d'un texte rédigé en langue étrangère.
Compte rendu en français du contenu d'un document.
- Rédiger un document professionnel en langue étrangère
- Saisir directement le contenu d'un message oral en langue étrangère.

Culture économique, juridique et managériale

6 Thèmes

- L'intégration de l'entreprise dans son environnement
- La régulation de l'activité économique
- L'organisation de l'activité de l'entreprise
- L'impact du numérique sur la vie de l'entreprise
- Les mutations du travail
- Les choix stratégiques de l'entreprise

