

PROGRAMME DETAILLE
Négociateur(trice)- Technico- Commercial(e) niveau V
TP N°00338 INSCRIT AU RNCP

1) CARACTERISTIQUES DE LA FORMATION

Publics concernés :

De 16 ans à 25 ans, et les demandeurs d'emploi de + de 26 ans.

Niveau requis :

- Niveau V.

Moyens pédagogiques et Moyens techniques :

- Un vidéoprojecteur.
- Un accès internet par WIFI ou autre.
- Salles de formation.
- Supports de cours.
- Pédagogie participative
- Evaluations passées en cours de formation
- Examen final

Encadrement :

Equipe pédagogique de professionnels.

2) PROGRAMME DETAILLE

Activité type I :

Elaborer une stratégie commerciale omnicanale pour un secteur géographique défini

<p>Compétences Professionnelles N°1</p> <p>Assurer une veille commerciale pour analyser l'état du marché</p>
<p>⇒ Mettre en place un système de veille permettant une actualisation régulière des informations</p> <p>⇒ Connaître les principaux concurrents et leur positionnement sur le marché</p> <p>⇒ Analyser le marché de manière pertinente au regard des informations recueillies</p> <p>⇒ Rechercher les informations de manière efficace en sélectionnant des sources d'information telles que les sites internet et réseaux sociaux</p>
<p>Compétences professionnelles N°2</p> <p>Organiser un plan d'actions commerciales</p>
<p>⇒ Analyser et segmenter le marché de façon rationnelle, en conformité avec les objectifs fixés</p> <p>⇒ Prendre en compte la politique commerciale de l'entreprise afin de mettre en place les moyens d'action</p> <p>⇒ Savoir utiliser les outils digitaux et logiciels dédiés à la gestion de la relation client</p> <p>⇒ Savoir identifier les cibles correspondant à la stratégie commerciale de l'entreprise</p> <p>⇒ Organiser ses tournées avec un logiciel de géo-optimisation afin d'adopter un comportement écoresponsable</p>
<p>Compétences professionnelles N°3</p> <p>Mettre en œuvre des actions de fidélisation</p>
<p>⇒ Mettre en place les actions de suivi et de fidélisation dans le respect de la politique commerciale de l'entreprise</p> <p>⇒ Traiter les réclamations en respectant l'intérêt des deux parties</p> <p>⇒ Adapter l'offre au profil du client ciblé</p> <p>⇒ Pérenniser la relation commerciale en informant régulièrement le client des offres, produits et services via les canaux adaptés.</p> <p>⇒ Détecter et relancer régulièrement les comptes inactifs</p>
<p>Compétences professionnelles N°4</p> <p>Réaliser le bilan de l'activité commerciale et rendre compte</p>
<p>⇒ Réaliser et analyser un bilan de l'activité commerciale</p> <p>⇒ Identifier les causes d'éventuels écarts entre les objectifs fixés et les résultats</p> <p>⇒ Rédiger une note de synthèse comportant des informations exploitables par un tiers</p> <p>⇒ Proposer des mesures correctives adaptées et réalisables</p>

PROGRAMME DETAILLE
Négociateur(trice)- Technico- Commercial(e) niveau V
TP N°00338 INSCRIT AU RNCP

Activité type II :

Prospecter et négocier une proposition commerciale

Compétences Professionnelles N°5	
Prospecter à distance et physiquement un secteur géographique	
⇒ Cibler les prospects/clients en cohérence avec le plan d'actions commerciales. Créer un avatar client idéal.	
⇒ Adapter son langage à la cible ET au canal de communication	
⇒ Mettre en œuvre les techniques d'écoute active, d'observation et de questionnement afin de recueillir les informations permettant la qualification du prospect	
⇒ Tenir le fichier prospects /clients à jour	
Compétences Professionnelles N°6	
Concevoir une solution technique et commerciale appropriée aux besoins détectés	
⇒ Mettre en valeur le produit ou le service par une présentation et une posture professionnelle adaptées	
⇒ Mettre en place une découverte du besoin pertinente permettant la conception d'une solution technique	
⇒ Effectuer une proposition commerciale réaliste et adaptée au marché	
Compétences professionnelles N°7	
Négocier une solution technique et commerciale	
⇒ Elaborer une solution technique et commerciale répondant aux besoins du prospect/client	
⇒ Illustrer les avantages du produit ou service avec des supports adaptés aux prospects/clients	
⇒ Maîtriser l'ensemble des étapes de la négociation commerciale afin de la personnaliser et de l'adapter aux prospects/clients de manière efficace	
⇒ Conclure l'entretien de vente	

Compétences transversales :

Compétences transversales	
MAITRISER LES OUTILS ET USAGES NUMERIQUES	⇒ Exploiter de manière pertinente les sources d'informations numériques (sites internet, réseaux sociaux) ⇒ Connaissances des logiciels d'analyse de statistiques de la relation client et de gestion du territoire (géolocalisation et géo-optimisation) ⇒ Webmarketing ⇒ Connaissance des termes du digital
LEGISLATION	⇒ Utilisation des outils, progiciels et espaces collaboratifs ⇒ RGPD ⇒ connaissance des compétences de la CNIL
ANGLAIS	⇒ Lexique et vocabulaire en lien avec le métier ⇒ Présentation orale

3) REPARTITION DES HEURES PAR DOMAINE

Vente	264 H
Marketing	216 H
Calculs co Gestion	72 H
Maîtrise des outils et usages numériques/ Digitalisation	64 H
Droit	48 H
Anglais	32 H
Total Heures de Formation	696 H
Heures d'EPCF (évaluations passées en cours de formation)	8 H
Heures d'examen	8 H
TOTAL	712 H