

Eligible CPF

Bac

100% en ligne



**Durée estimée\*:**

180h

4 mois



**Tarif pour les particuliers :**

1 790 € TTC



**Lieu :**

100% en ligne



**Démarrage :**

A tout moment de l'année



**Certification :**

Bloc de compétences Niveau 4 (Bac)

En partenariat académique avec **ESG**

Optimisez votre entretien de vente !

Grâce à cette formation, apprenez à conseiller votre client en conduisant l'entretien de vente et maîtrisez les techniques pour le fidéliser en consolidant son expérience client.

**Vous serez capable de :**

- Représenter l'entreprise et contribuer à la valorisation de son image
- Conseiller le client en conduisant l'entretien de vente
- Assurer le suivi de ses ventes
- Fidéliser en consolidant l'expérience client

**Vous obtiendrez à l'issue de la formation : ?**

✓ **Attestation reconnaissant l'acquisition d'un bloc de**

**compétences**



CCP "Accompagner le client et lui proposer des produits et des services "TP - Conseiller commercial" niveau 4, enregistré au RNCP sous le numéro 37717 par décision de France Compétences du 11/07/2023

✓ **Attestation de fin de formation** **studi** &

**ESG**

(?): Sous réserve de réussite aux épreuves finales.

**Inclus dans votre formation :**

- Cours écrits et vidéos à la demande
- Accès illimité à plus de 10 000 classes virtuelles<sup>(2)</sup> en direct et replay
- Accompagnement et suivi pédagogique
- Projets professionnels
- Coaching carrière
- Accès illimité à votre formation pendant 3 ans (contenus et mises à jour)
- Frais de dossier et d'inscription<sup>(1)</sup>
- Garantie Diplômé ou Remboursé<sup>(3)</sup>

<sup>(1)</sup> Hors Diplômes d'État et préparation aux concours.

<sup>(2)</sup> Nombre moyen de classes virtuelles en direct observées sur les 12 derniers mois (organisées majoritairement à partir de 18h)

<sup>(3)</sup> Voir les **CGV Studi**

\*La durée en heures et en mois est une durée moyenne estimée pour la réalisation de la formation. La durée de réalisation effective peut être, selon chaque apprenant, inférieure ou supérieure à la durée estimée, sans incidence sur le tarif de la formation. La durée indiquée est donnée à titre indicatif et n'est pas contractuelle. Elle sera précisée lors de votre entretien avec votre conseiller en formation.

\*\* Voir les CGV Studi

# Programme détaillé

## Représenter l'entreprise et contribuer à la valorisation de son image

La société commerciale par la forme juridique

Les formes d'organisation

Les différents statuts du vendeur

Les valeurs et la culture de l'entreprise

La marque

L'image de marque (personnal branding)

L'EIRL et le régime de la micro-entreprise

Comment se structure une entreprise ?

Le processus qualité de l'entreprise

Application : Connaître son entreprise pour mieux la représenter

Introduction au marketing

Les éléments du marketing mix

L'analyse de la chaîne de valeurs

La stratégie et la politique de produit

La stratégie et la politique de prix

Définition de la communication

Les moyens de la communication

La place de la stratégie digitale dans la stratégie

globale de l'entreprise

Application : S'approprier l'entreprise avant de la représenter

Les fondamentaux de la prise de parole en public

Apprendre à mieux communiquer grâce au langage corporel

La préparation des conditions matérielles

La définition du contenu du message

Construire sa confiance

La communication interpersonnelle

L'art du pitch

Le panorama des médias sociaux

Le développement des réseaux sociaux professionnels

La valorisation de son entreprise grâce aux outils digitaux

Les réseaux sociaux dans le webmarketing

De la marque à la cible : quel est le rôle des influenceurs ?

L'utilisation des newsletters

Application : Valoriser l'image de son entreprise via les outils digitaux

La présentation de la plateforme Facebook

L'algorithme de Facebook

Les objectifs de sa page Facebook

---

Lancer sa page Facebook et la configurer

---

Faire croître sa communauté

---

Le guide de publicité Facebook

---

La gestion de la publicité sur Facebook

---

La création des personas

---

L'historique, la typologie et la création de personas

---

L'écriture pour les réseaux sociaux

---

Créer, sauvegarder et partager des images facilement et gratuitement

---

Les fonctionnalités fondamentales de LinkedIn

---

Différences entre mon CV et mon Profil LinkedIn

---

Optimiser mon profil LinkedIn

---

Construire mon réseau LinkedIn

---

Être recruté.e sur LinkedIn

---

Créer & paramétrer votre profil

---

Publier son premier Tweet et gérer vos abonnements et vos abonnés

---

Réussir sa veille grâce à TweetDeck

---

Concevoir des Tweets performants

---

Lancer une campagne de publicités sur Twitter

---

**Conseiller le client en conduisant l'entretien de vente**

---

La communication orientée client

---

La posture commerciale

---

L'acquisition de données clients

---

Le plan de vente B to C

---

Le plan de vente B to B

---

Le plan de vente B to D

---

La découverte des besoins

---

La découverte du client

---

La demande du client

---

Savoir prendre des notes

---

L'argumentation

---

Réfuter les objections

---

Les techniques de vente et la négociation

---

Conseiller le client

---

La démonstration commerciale

---

Réussir ses présentations

---

Le diagnostic de la négociation

---

Les indicateurs commerciaux

---

La fixation du prix

---

La préparation des propositions commerciales

---

La conclusion de la vente

---

La préparation des contrats commerciaux

---

L'entretien de vente décryptées par un pro

---

L'analyse d'un entretien de vente et de ses performances commerciales

---

La réglementation relative aux conditions générales de vente

---

Les principales familles de handicap

---

L'économie circulaire

---

Application : Conduire un entretien de vente

---

Anglais - Communiquer avec la clientèle

---

Anglais - Maîtriser le vocabulaire commercial

---

Anglais - Vendre et conseiller

---

Anglais - Le descriptif et argumentaire produits

## Assurer le suivi de ses ventes

---

L'élaboration d'un suivi efficace

---

La facturation et les règlements Clients

---

L'historique client

---

Les outils de suivi de la relation client

---

L'analyse d'un entretien de vente pour améliorer ses performances

---

Les réclamations

---

Le règlement des litiges ou des situations conflictuelles

---

Les outils de mesure de la satisfaction client

La satisfaction de la clientèle et le marketing après-vente

---

Les risques psychosociaux et la QVT

---

Application : assurer le suivi de ses ventes

## Fidéliser en consolidant l'expérience client

---

La fidélisation des clients

---

La mise en place et l'efficacité d'une stratégie de fidélisation

---

Les outils de la fidélisation clients

---

Utiliser l'expérience client pour mettre en place des actions de fidélisation

---

Concevoir et utiliser un planning pour le suivi des actions de fidélisation

---

La gestion des comptes inactifs

---

Proposer un geste commercial dans le respect des procédures de l'entreprise

---

Adapter son activité en fonction des flux

---

La fidélisation via le digital

---

L'évaluation des actions de fidélisation

---

Mettre en place un reporting pour sa hiérarchie sur les actions de fidélisation

---

Application : Contribuer à la fidélisation en consolidant l'expérience client

## Compétences transversales

---

Communiquer et adopter un comportement orienté vers l'autre

- Rôle et contexte de la communication
- Composantes de la communication
- La communication verbale et non-verbale
- L'écoute active
- La communication non violente
- La communication avec le client
- Le service client
- Adopter une posture professionnelle
- L'efficacité relationnelle
- L'intelligence émotionnelle
- L'empathie
- Résorber les conflits et gérer les situations conflictuelles
- La gestion des conflits
- Le travail en équipe
- Transmettre une consigne
- Les bonnes pratiques des écrits pro
- Rédiger des SMS pro

---

### Maîtriser Excel (Facultatif)

- Généralités sur l'environnement Excel
- Gestion de la mise en page
- Calculs
- Les formules de bases
- Mise en forme des cellules
- Utilisation des outils de tris et de filtres
- Les objets graphiques simples
- Navigation dans l'environnement et collages spéciaux
- Options d'enregistrement et d'impression
- Formules fréquentes
- Méthodes de calculs
- Amélioration de la mise en forme et révision des cellules
- Création de tableau, gestion des images et objets graphiques
- Mise en forme des graphiques
- Lecture d'un tableau croisé dynamique
- Utilisation des outils de tri et d'analyse

---

### Maîtriser Word (Facultatif)

- Utilisation des documents Word
- Connaissance de l'environnement Word
- Mise en forme du texte
- Mise en forme d'un paragraphe
- Mise en forme d'une image
- Saisie et modification du texte
- Recherche dans un document
- Les outils de gestion des visuels
- Insertion d'objets
- Mise en forme des objets
- Navigation dans Word
- Les options d'affichage
- Mise en page d'un document
- Mise en forme des paragraphes
- Révision et édition d'un document
- Référencement d'un document
- Présentation d'un tableau
- Gestion des objets graphiques

---

### Maîtriser PowerPoint (Facultatif)

- Environnement PowerPoint
- Présentation PowerPoint
- Espaces réservés
- Les bases de la mise en forme du texte
- Tableaux
- Objets graphiques
- Options de thèmes
- Navigation
- Options d'enregistrement et d'impression des documents
- Options du diaporama
- Mise en forme du texte
- Recherche et révision de texte
- Mise en forme des tableaux
- Objets graphiques et animations simples
- Personnalisation des objets graphiques
- Options de thèmes supplémentaires

Modalités

### Financement :

Salarié, demandeur d'emploi, étudiant, indépendant, quel que soit votre statut, il existe en France de nombreuses solutions pour financer jusqu'à 100% vos projets de formation. Selon votre situation, vous pouvez être éligible à un ou plusieurs dispositifs.

Contactez un conseiller en formation pour tester votre éligibilité et obtenir un financement jusqu'à 100%.

### Conditions d'admission :

Pour entrer en formation, le candidat doit :

#### **Pour la formation professionnelle continue :**

- Être âgé de 16 ans révolus à la date d'entrée en formation

#### **Pour la formation en apprentissage :**

- Avoir validé un diplôme ou titre de niveau 3 (CAP, BEP)

### Expérience professionnelle et stage :

Dans le cadre de votre formation, un stage de 140h (4 semaines) est requis.

Une dispense de stage est possible si vous bénéficiez d'une expérience professionnelle de 3 mois à temps plein dans le secteur d'activité datant de moins de 3 ans (sur présentation de justificatifs).

### Examen :

**Mois d'examen :** Janvier/Février, Mars/Avril, Juin/Juillet, Septembre/Octobre, Novembre/Décembre

**Lieu :** "En présentiel (Paris, Montpellier, Bordeaux ou Lyon au choix). Possible également en présentiel pour la Guadeloupe et La Réunion sur les sessions de Juin/Juillet et Novembre/Décembre."

Pour obtenir le bloc de compétences, le candidat sera évalué selon les modalités suivantes :

- Évaluations en Cours de Formation
- Un Dossier Professionnel
- Un diaporama
- 5 fiches techniques
- Mise en situation professionnelle (1h40min)
- Entretien technique (10min)
- Questionnement à partir de productions (20min)

### Certification :

Certification : CCP "Accompagner le client et lui proposer des produits et des services "TP - Conseiller commercial" niveau 4, enregistré au RNCP sous le numéro 37717 par décision de France Compétences du 11/07/2023

Certificateur : Ministère du Travail

**Consultez la fiche RNCP sur le site de France Compétences**

# Déroulement et accompagnement des formations

## Déroulement de la formation

- ▼ **Inscription** et démarrage tout l'année
- ▼ **Possibilité de se connecter de façon illimitée** et à tout moment dans le cadre du complément de la formation et au-delà des heures de formations prévues,
- ▼ **Planning individualisé** en fonction des contraintes de l'apprenant et selon la fin de formation contractuelle (tel que vu avec le conseiller pédagogique et affiché sur la plateforme de formation dans la rubrique planning).
- ▼ Pendant toute la durée de la formation, l'apprenant réalisera **différentes activités d'apprentissage** FOAD portées par la plateforme de formation en ligne et par les applications mobiles mises à disposition par STUDI. Il sera en relation permanente avec l'équipe pédagogique de STUDI et aura accès progressivement à l'intégralité des ressources de cours et aux évaluations.
- ▼ **Accompagnement** à la recherche de stage.

## Accompagnement personnel et individualisé, avec :

- ▼ **Un accès illimité** à la plateforme de formation digitale et sur applications mobiles, à l'ensemble des ressources et prestations d'accompagnement, est offert à l'apprenant pendant la durée de sa formation.
- ▼ **Un accompagnement individuel** régulier de la part de l'équipe de l'Education Team : avec l'accompagnement méthodologique et motivationnel par les conseillers pédagogiques de la Student Success et suivi de l'assiduité par les assistants de formation de la Training assistance.
- ▼ **Des formateurs, enseignants et professionnels** choisis en fonction de leur expertise, de leurs diplômes et de leur expérience professionnelle apportent un accompagnement sous 24h ouvrées maximum, avec réponse aux forums des cours, messageries privées, animation de live pédagogiques et corrections personnalisées de devoirs.
- ▼ **La première communauté française** d'apprentissage en ligne pour une collaboration et progression entre pairs.
- ▼ **Des applications web et mobiles IOS/Android.**
- ▼ **Un accompagnement personnalisé** vers l'emploi par le Career Center.

**Une assistance technique est assurée par le Service informatique pour assister l'Apprenant dans l'usage des outils et de ses fonctionnalités.**

## Accessibilité handicap

Pour tout besoin spécifique en termes d'adaptation des canaux d'apprentissage au type de trouble ou de handicap, d'aménagement des évaluations et des examens, ou encore de renforcement des appels de coaching, etc, une équipe de correspondants-référents handicap est à la disposition de l'apprenant via [handicap@studi.fr](mailto:handicap@studi.fr)