

Négocier une solution technique et commerciale et consolider l'expérience client

Eligible CPF

Bac+2

100% en ligne



Durée estimée*:

190h
4 mois



Tarif pour les particuliers :

2 390 € TTC



Lieu :

100% en ligne



Démarrage :

A tout moment de l'année



Certification :

Bloc de compétences
Niveau 5
(Bac+2)

En partenariat académique avec **ESG**

Les clés pour prospecter à distance et en physique et négocier efficacement une solution commerciale !

Vous serez capable de :

- Représenter l'entreprise et valoriser son image
- Concevoir une proposition technique et commerciale
- Négocier une solution technique et commerciale
- Réaliser le bilan, ajuster son activité commerciale et rendre compte
- Optimiser la gestion de la relation client

Vous obtiendrez à l'issue de la formation : ?



Certificat de compétences professionnelles



Bloc de compétences "Négocier une solution technique et commerciale et consolider l'expérience client" du Titre Professionnel "Négociateur technico-commercial" niveau 5, enregistré au RNCP sous le numéro 39063 par décision de France Compétences du 16/05/2024



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⁽²⁾ 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⁽¹⁾
- Garantie Diplômé ou Remboursé⁽³⁾

⁽¹⁾ Hors Diplômes d'État et préparation aux concours.

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

⁽³⁾ 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

Négocier une solution technique et commerciale et consolider l'expérience client

Représenter l'entreprise et valoriser son image

- Introduction au marketing
- La méthodologie du processus stratégique
- Les études à l'épreuve du numérique
- L'environnement de l'action
- Les enjeux et formes de la communication
- La communication avec le client
- La détection, analyse et suivi des appels d'offres
- L'e-réputation
- Introduction au webmarketing
- Les réseaux sociaux, pour qui ? Pour quoi ?
- Le développement des réseaux sociaux professionnels
- Les notions clés du marketing digital
- Comprendre le référencement naturel ou SEO
- Le marketing de contenu
- L'analyse des besoins en communication

Contextualiser sa proposition commerciale

- Généralités sur le plan de vente
- Le plan de vente B to C
- Le plan de vente B to B
- Le plan de vente B to D
- L'accueil du client
- La découverte des besoins
- Savoir prendre des notes
- La préparation des conditions matérielles
- Les solutions techniques et les contraintes d'installation
- Les conditions financières de l'entreprise
- Le cadre juridique lié à la vente de solutions techniques
- Les obligations environnementales liées à la vente

Élaborer et présenter sa proposition commerciale

- La préparation de propositions commerciales
- Réussir ses présentations
- Réaliser une démonstration
- Utiliser les outils numériques dans ses ventes
- Les techniques de vente et la négociation
- L'argumentation
- L'optimisation de son intervention pour atteindre ses objectifs

Négocier une solution technique et commerciale

- Le diagnostic de la situation de négociation
- Informer et argumenter sur le cadre juridique et les obligations environnementales de la vente
- Chiffrer sa proposition commerciale et prévoir des objectifs de repli
- Présenter et défendre son prix
- Le diagnostic de la négociation
- Réfuter les objections
- L'objectionnaire

- Les signaux d'achat du client
- La conclusion de la vente
- La préparation des contrats commerciaux (commandes, contrats de maintenance, garanties complémentaires, contrats de sous-traitance, etc.)
- L'entretien de vente décrypté par un pro
- La facturation et les règlements clients

Réaliser le bilan de l'activité commerciale et rendre compte

- Les budgets
- L'analyse des charges et seuil de rentabilité
- La fixation du prix
- Le calcul du prix de vente
- Les règlements clients
- L'analyse du bilan
- L'analyse du compte de résultat
- La note de synthèse
- La gestion du risque client

Optimiser la gestion de la relation client

- La notion de fidélisation
- La mise en place et l'efficacité d'une stratégie de fidélisation
- L'utilisation des informations clients et de l'historique dans la fidélisation client
- Les outils de la fidélisation client
- Concevoir et utiliser un planning pour le suivi des actions de fidélisation
- La gestion des comptes inactifs
- Le règlement des litiges ou des situations conflictuelles
- Proposer un geste commercial dans le respect des procédures de l'entreprise
- Consolider la relation commerciale avec le client
- L'animation d'un réseau de partenaires ou de prescripteurs
- Les outils de mesure de la satisfaction client
- Mesurer l'efficacité des opérations de fidélisation
- Mettre en place un reporting pour sa hiérarchie sur les actions de fidélisation
- La satisfaction de la clientèle et le marketing après-vente

Compétences transversales du chargé d'affaires (facultatif)

Développer ses compétences de communication

- Les techniques pour devenir un meilleur communicant
- La communication verbale et non verbale
- L'écoute active
- La Communication Non Violente : communiquer avec empathie
- L'importance d'adapter son discours
- L'art du pitch
- Les bonnes pratiques des écrits professionnels
- Le Personal branding

Mettre en œuvre une démarche de résolution de problème

- L'adaptation au changement
- La résolution de problèmes
- Désamorcer une situation conflictuelle
- Animer des réunions structurées
- Les astuces pour booster sa productivité
- L'importance de prioriser

Connaître et reconnaître le handicap

- Les principales familles de handicap
- Les techniques de communication adaptées au handicap (FALC)

Maîtriser les bases d'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 les bases de 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
- Les outils de gestion des visuels
- Insertion d'objets
- Mise en page d'un document
- Mise en forme des paragraphes
- Référencement d'un document
- Références dans un document long

Maîtriser les bases du business en anglais

- Choosing a business strategy
- Negotiating a business deal
- Knowing your customers
- Innovating to distinguish yourself on the market
- Managing the supply chain
- Marketing and advertising in the 21st century

Maîtriser les bases de l'IA générative

- L'IA c'est quoi ?
- Utiliser l'IA au quotidien
- Aller plus loin avec l'IA générative
- Créer des visuels avec l'IA
- Techniques avancées de prompt engineering
- Les questionnements soulevés par l'IA

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 :

En formation continue :

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

Expérience professionnelle et stage :

Le stage professionnel, qui vient compléter l'apprentissage théorique, est indispensable à la validation de votre bloc de compétences.

La durée totale du stage est de 5 semaines minimum (175h)

Studi vous fournira une convention de stage sur demande.

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."

Le candidat sera évalué selon les modalités suivantes :

- Évaluation en cours de formation
- Dossier professionnel et ses annexes
- Dossier & support de présentation à préparer pour l'examen final
- Mise en situation professionnelle (4h45)
- Entretien technique (50min)
- Questionnement à partir de productions (0h30)

Certification :

Certification : Bloc de compétences "Négocier une solution technique et commerciale et consolider l'expérience client" du Titre Professionnel "Négociateur technico-commercial" niveau 5, enregistré au RNCP sous le numéro 39063 par décision de France Compétences du 16/05/2024

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