

Développer la relation client, la vente, le conseil et l'animation de l'offre commerciale

Eligible CPF

Bac+2

100% en ligne



Durée estimée*:

435h
8 mois



Tarif pour les particuliers :

1 190 € TTC



Lieu :

100% en ligne



Démarrage :

À tout moment de l'année



Certification :

Bloc de compétences Niveau 5 (Bac+2)

En partenariat académique avec **ESG**

Cette formation vous propose les contenus d'apprentissages de l'unité 4 du BTS Négociation Digitalisation Relation Client, composée de l'ensemble des enseignements et activités du bloc de compétences numéro 1 « Développement de la relation client et vente conseil » et du bloc de compétences numéro 2 « Animation et dynamisation de l'offre commerciale ».

Vous serez capable de :

- Assurer la veille informationnelle
- Réaliser des études commerciales
- Vendre
- Entretien de la relation client

Vous obtiendrez à l'issue de la formation : ?



Diplôme d'État



Bloc de compétences "Développement de la relation client et vente conseil" et "Animation, dynamisation de l'offre commerciale" du BTS "Management commercial opérationnel" niveau 5, enregistré au RNCP, sous le numéro 38362, par arrêté du 15/10/2018 publié au Journal Officiel du 07/11/2018



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

Développer la relation client et assurer la vente conseil

Assurer la veille

- La veille commerciale
- Les systèmes d'information
- Le Système d'Information Mercatique
- Le stockage et la sauvegarde de données
- La diffusion de l'information commerciale
- Diffuser de l'information - Interface graphique
- Diffuser de l'information - Images et animation sous Powerpoint
- La gestion du SIC et ses enjeux
- Le RGPD

Réaliser des études commerciales

- La méthodologie des études commerciales
- La recherche documentaire
- L'étude qualitative
- L'étude quantitative
- Réaliser une enquête de A à Z
- La diffusion des informations
- La concurrence
- Les clients de l'UC

Vendre dans un contexte omnicanal

- La démarche mercatique
- Les étapes de la démarche mercatique
- Les unités commerciales
- Adapter la relation commerciale à un contexte omnicanal
- L'étude du comportement du consommateur
- Les 10 étapes de la vente et la communication avec le client
- L'argumentation
- La conclusion de la vente
- L'entretien de vente décrypté par un pro
- Les outils numériques d'aide à la vente
- Les spécificités de la vente en BtoB

Entretenir la relation client

- La fidélisation
- La satisfaction
- La mercatique et le SAV
- Les réclamations
- Le capital client

- La satisfaction de la clientèle et le marketing après-vente

Animer et dynamiser l'offre commerciale

Élaborer et adapter en continu l'offre de produits et de services

- Approche générale
- Le marché et son analyse
- La construction de l'offre
- La promotion des ventes
- La relation producteurs-distributeurs
- La mercatique des achats et logistique

Organiser l'espace commercial

- L'organisation de l'espace de vente
- Le merchandising
- L'approvisionnement et les achats
- Equipement et maintenance

Développer les performances de l'espace commercial

- La mise en valeur de l'offre
- Maintenir l'attractivité de l'espace de vente
- La mise en place des actions de merchandising de séduction
- L'animation commerciale
- Assurer la mise en œuvre d'une animation
- Mettre en oeuvre l'action promotionnelle
- La préparation d'une action promotionnelle

Concevoir et mettre en place la communication commerciale

- Informer la clientèle
- Installer la signalétique
- Les médias
- La communication des réseaux d'UC
- L'animation commerciale

Évaluer l'action commerciale

- Évaluer la qualité d'une opération promotionnelle
- La mesure de la performance commerciale

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 un BTS en 2 ans :

- Être titulaire d'un diplôme ou d'un titre de niveau 4 (BAC ou équivalent)

OU

- Justifier d'au moins 3 ans d'expérience professionnelle à temps plein dans un domaine en lien avec la finalité du BTS

Pour un BTS en 1 an :

- Avoir suivi une année du même BTS l'année précédente

OU

- Être titulaire d'un diplôme ou d'un titre de niveau 5 (Bac+2)

Pour toute autre situation, contactez un conseiller en formation qui étudiera votre admissibilité.

Expérience professionnelle et stage :

Une Période de Formation en Milieu Professionnel (PFMP) dans le secteur est requise d'une durée de 7 semaines (245h).

Le candidat doit avoir effectué l'intégralité des 14 semaines exigées s'il souhaite passer le BTS complet.

Examen :

Mois d'examen : Mai, Juin

Lieu : En présentiel (centre d'examen de votre académie)

A l'issue de votre préparation, vous vous présenterez à l'épreuve E4 du BTS Management Commercial Opérationnel dans un centre sélectionné par le Rectorat de votre région :

- E41 – Développement de la relation client et vente conseil : oral de 30min
- E42 – Animation, dynamisation de l'offre commerciale : oral de 30min

Certification :

Certification : Bloc de compétences "Développement de la relation client et vente conseil" et "Animation, dynamisation de l'offre commerciale" du BTS "Management commercial opérationnel" niveau 5, enregistré au RNCP, sous le numéro 38362, par arrêté du 15/10/2018 publié au Journal Officiel du 07/11/2018

Certificateur : Ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation

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