



**Points forts de la formation :** Parcours diplômant sanctionné par un diplôme de l'Education nationale.

**Stage en entreprise :** 12 semaines

**Prérequis :** Etre titulaire du BAC

Forte motivation, goût des contacts humains, esprit d'initiative, ténacité, dynamisme, disponibilité.

**28 SEPTEMBRE 2020 AU 02 JUIN 2021**

## OBJECTIF DE LA FORMATION

Le technicien supérieur en Négociation et Digitalisation de la Relation Client est l'interface entre l'entreprise et son marché. En s'appuyant sur les technologies de l'information et de la communication et en privilégiant le travail collaboratif, il inscrit son activité dans une logique de réseau et gère la relation commerciale dans sa globalité, depuis la prospection jusqu'à la fidélisation. Il participe à l'organisation commerciale de son entreprise et contribue à l'efficacité de sa politique commerciale.



## MATIÈRES PROFESSIONNELLES

### RELATION CLIENT ET NÉGOCIATION-VENTE

Cibler et prospecter la clientèle

Négocier et accompagner la relation client

Organiser et animer un événement commercial

Exploiter et mutualiser l'information commerciale

### RELATION CLIENT À DISTANCE ET DIGITALISATION

Maîtriser la relation client omnicanale

Animer la relation client digitale

Développer la relation client en e-commerce

### RELATION CLIENT ET ANIMATION DE RÉSEAU

Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs

Développer et piloter un réseau de partenaires

Gérer et animer un réseau de vente directe

## MATIÈRES GÉNÉRALES

### CULTURE GÉNÉRALE ET EXPRESSION ÉCRITE

Expression écrite et orale. Rédaction de rapports **et notes de synthèse. Exposés sur des sujets d'actualité. Techniques du résumé, de la discussion et de la synthèse.**

### ANGLAIS

**Compréhension de documents écrits, production écrite et compréhension orale en relation avec l'activité professionnelle.**

### CULTURE ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE ET MANAGÉRIALE

- › Analyser des situations économiques, juridiques et managériales auxquelles l'entreprise est confrontée
- › Exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale
- › Proposer des solutions argumentées et mobilisant des **notions et les méthodologies économiques, juridiques** ou managériales adaptées aux situations proposées
- › Établir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique
- › Exposer ses analyses et ses propositions de manière **cohérente et argumentée.**

**Réunion Information collective**

**Mercredi 16 septembre 2020 à 15 h00**

**Lieu: 10 rue Gambetta 93500 Pantin Tel 01 48 43 87 15**