

BLOC 2 - RELATION CLIENT A DISTANCE ET DIGITALISATION

- Action 1 - Stratégie de communication et déclinaison web
- Action 2 - Choisir les bon canaux de distribution
- Action 3 - Les fondamentaux du digital
- Action 4 - La Relation Client et son importance
- Action 5 - Gestion des situations difficiles
- Action 6 - Mesurer la satisfaction client
- Action 7 - Stratégie pour augmenter la satisfaction client grâce à la relation client
- Action 8 - Animer une relation client digitale
- Action 9 - Relation client et e-commerce
- Action 10 - Les erreurs à ne pas commettre

DURÉE

4H

PÉRIODE DE RÉALISATION

10 jours

PUBLIC VISÉ

Tout public

PRÉREQUIS

Aucun

MODE DE DÉROULEMENT

Distanciel

OBJECTIFS

A l'issue de cette formation en relation client à distance et digitalisation professionnelle qui couvre tous les niveaux vous serez en mesure de :

- Maîtriser la relation omnicanale
- Animer la relation client digitale
- Développer la relation client en e-commerce

LES POINTS FORTS	CERTIFICATION	HANDICAP
Formateur qualifié. Plateforme accessible 24 h / 24 et 7 jours /7. Multi-supports : Accessible depuis votre PC/Mac, Tablette et Smartphone. Corrections sous 24 heures ouvrées. Possibilité d'accompagnement personnalisé. Accès aux ressources à vie !	"BTS négociation et digitalisation de la relation client Niveau de sortie : BAC+2 : DEUG, BT, DUT... (NIVEAU 5)"	Accessible aux personnes en situation de handicap physique à condition qu'elles puissent utiliser un ordinateur, une tablette et/ou un smartphone. Les personnes malentendantes et malvoyantes ne pourront toutefois pas y bénéficier en toute autonomie.

RÉSULTAT ATTENDU

La relation client à distance et la digitalisation sont des outils indispensables dans la mallette d'un vendeur professionnel.

Certification visée:

- Cette action de formation concourt à la validation du bloc de compétence "02" du diplôme d'État : BTS - Négociation et digitalisation de la Relation Client (fiche RNCP34030).

- Lorsque vous terminez votre session de formation, vous avez la possibilité de vous inscrire en tant que candidat libre ou individuel au BTS - Négociation et digitalisation de la Relation Client. Les examens sont organisés par le Rectorat

- Inscription aux épreuves, suivez ce lien : <https://exacyc.orion.education.fr/cyccandidat/portal/inscription?codeER=A02&domaine=EA>

BLOC 2 - Relation client à distance et digitalisation

Négociation - RNCP34030 BC02 "BTS - Négociation et digitalisation de la Relation Client"

ÉQUIVALENCE

HNC ou HRD spécialisé dans les métiers de la relation client

PASSERELLE

Licence pro management de la relation commerciale

DÉBOUCHÉS

- Commercial e-commerce
- Vendeur
- Négociateur
- Chargé d'affaires ou de clientèle

MÉTHODE ET MOYENS PÉDAGOGIQUE

Pour suivre la formation réalisée à distance, un accès individuel sera créé au nom du stagiaire, sur la plateforme e-learning Les perles du savoir. Cette plateforme pédagogique et ludique, prend la forme d'un Learning Management System (L.M.S) accessible au moyen d'une simple connexion internet.

On y retrouve:

- Du cours,
- des quiz de connaissances,
- ainsi qu'un examen final.

MOYENS D'ENCADREMENT

Le stagiaire est suivi par son tuteur dès son entrée en formation. Ce dernier se charge d'encadrer et de suivre la progression du stagiaire tout au long de son parcours d'apprentissage.

DISPOSITIF DE SUIVI D'EXÉCUTION DU PROGRAMME ET D'APPRÉCIATION DES RÉSULTATS

- Test de positionnement avant l'entrée en formation
- 1 Quiz d'évaluation des connaissances
- Examen final sous forme de quiz
- Auto-évaluation en fin de formation

Une attestation de fin de formation si la formation est terminée à 100% et/ou une attestation de réussite si la formation est terminée à 100% avec un taux de réussite au quiz de 70%.

SUIVI TECHNIQUE ET ASSISTANCE (DISTANCIEL) :

L'assistance technique est assurée à distance par un expert informatique. La demande d'assistance se fait par mail. Le délai de réponse maximum est de 24 h.

DATES DE SESSION :

Contactez-nous pour connaître la date de la prochaine session et les modalités d'inscription.

PRIX

à partir de 710€