

#### BLOC 3 - SUIVI DES VENTES

- Action 1: Analyse des réclamations
- Action 2 : Gestion des réclamations
- Action 3 : Élaborer un suivi des réclamations
- Action 4 : Trouver des solutions
- Action 5 : Gestion des situations difficiles
- Action 6 : Connaître l'importance de la relation client
- Action 7 : Suivi des commandes
- Action 8 : Du prospect au client
- Action 9 : Définir des objectifs et des indicateurs pour suivre ses ventes
- Action 10 : Mesurer la satisfaction client

#### DURÉE

3H

#### PÉRIODE DE RÉALISATION

10 jours

#### PUBLIC VISÉE

Tout public

#### PRÉREQUIS

Aucun

#### MODE DE DÉROULEMENT

Distanciel

#### OBJECTIFS

A l'issue de cette formation de prospection qui couvre tous les niveaux, vous serez en mesure de :

- Suivre les ventes
  - Assurer le suivi de la commande du produit et/ou du service
  - Mettre en œuvre le ou les services associés
  - Traiter les retours et les réclamations du client
  - S'assurer de la satisfaction du client

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 !	Bac pro métiers du commerce et de la vente option B prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale Niveau de sortie : BAC : BP, BT, bac pro ou techno (NIVEAU 4)	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

##### Suivre les ventes de A à Z !

Certification visée:

- Cette action de formation concourt à la validation du bloc de compétence "03" du diplôme d'État : Bac Pro Métiers du commerce et de la vente Option B Prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale.

- Lorsque vous terminez votre session de formation, vous avez la possibilité de vous inscrire en tant que candidat libre ou individuel au Bac Pro Métiers du commerce et de la vente Option B Prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale.

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

## BLOC 3 - Suivi des ventes

### Vente - RNCP32259 BC03 "Bac Pro Métiers du commerce et de la vente Option B Prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale"

#### ÉQUIVALENCE

Bac pro commerce

#### PASSERELLE

Métiers de la vente disposant d'un service commercial ou d'une direction relation-client

#### DÉBOUCHÉS

- Chargé de clientèle
- Attaché commercial
- Téléprospecteur
- Conseiller relation client à distance
- Conseiller en vente directe

#### 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 500€