

## Pack Bloc 01 et 02:

### Négociation - RNCP34030 "BTS - Négociation et digitalisation de la Relation Client" 2 blocs de compétences

#### DURÉE

12H

#### PÉRIODE DE RÉALISATION

10 jours

#### PUBLIC VISÉE

Tout public

#### PRÉREQUIS

Aucun

#### MODE DE DÉROULEMENT

Distanciel

#### 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.

#### BLOC 1 - RELATION CLIENT ET NÉGOCIATION-VENTE

6h

- Action 1 - Les Fondamentaux des techniques de persuasion
- Action 2 - L'art de convaincre et ses moyens pour convaincre
- Action 3 - Réussir sa négociation/Les erreurs à ne pas commettre
- Action 4 - Structurer son discours/sa prise de parole pour convaincre
- Action 5 - Gérer ses attitudes pour créer un climat/contexte propice à la négociation
- Action 6 - Pratiquer l'écoute active
- Action 7 - Repérer les différents types de prospect pour mieux négocier
- Action 8 - Repérer les informations dans le discours de son interlocuteur et agir dessus pour réussir à convaincre
- Action 9 - Présenter efficacement son prix en créant de la valeur
- Action 10 - Traiter les objections

#### BLOC 2 - RELATION CLIENT A DISTANCE ET DIGITALISATION

6h

- 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

#### 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
- 2 Quiz d'évaluation des connaissances (*1 quiz en fin de chaque module*)
- 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%.

#### OBJECTIFS

Cette formation vous permet de consolider vos acquis et d'ajouter ainsi des compétences complémentaires à votre CV. Vous apprendrez l'art de convaincre.

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

- Cibler et prospector la clientèle
- Négocier et accompagner la relation client
- Organiser et animer un événement commercial
- Exploiter et mutualiser l'information commerciale
- 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.

## Pack Bloc 01 et 02:

### Négociation - RNCP34030 "BTS - Négociation et digitalisation de la Relation Client" 2 blocs de compétences

#### 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 2350€

#### 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

#### RÉSULTAT ATTENDU

**La négociation est un outil indispensable dans la mallette d'un vendeur professionnel.**

Certification visée:

- Cette action de formation qui rassemble les blocs de compétence 01/02 du diplôme d'État : BTS - Négociation et digitalisation de la Relation Client, concourt à la validation de ces derniers en vue de l'obtention de ce diplôme.

- 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>