



Objectifs pédagogiques

Le technicien supérieur est un vendeur-manager commercial qui gère la relation client dans sa globalité, de la prospection jusqu'à la fidélisation, et contribue ainsi à la croissance profitable du chiffre d'affaires compatible avec une optique de développement durable. Il inscrit son activité dans une logique de réseau en privilégiant le travail coopératif.

Son activité s'exerce en direction de la clientèle potentielle et/ou actuelle de l'entreprise.

A terme, il sera en capacité de maîtriser la vente et la gestion de la relation client, de produire et analyser des données commerciales, de manager l'activité commerciale et de former une équipe performante et opérationnelle de commerciaux.

Profil professionnel

Savoir gérer son stress

Avoir l'esprit d'analyse, faire preuve d'initiative et de créativité

Etre curieux, persévérant et motivé

Compétences professionnelles

Vendre et gérer la relation client

Contribuer à l'organisation et au management de l'activité commerciale

Mettre en oeuvre un plan d'actions commerciales

Suivre l'activité commerciale à l'aide des nouvelles technologies de l'information et de la communication

Public concerné - pré requis

Le candidat doit être titulaire d'un BAC

Sélection sur dossier, tests et entretien

Évaluation

Évaluation finale, épreuves écrites et orales

Contenu du programme

CULTURE GENERALE ET EXPRESSION

Communiquer oralement

S'informer, se documenter

Appréhender et réaliser un message

ANGLAIS

Exploiter des documents de toute nature

Communiquer, dialoguer, conduire un échange, argumenter dans une situation professionnelle donnée.

ECONOMIE GENERALE

Maîtriser le vocabulaire et les concepts de base

Exploiter, synthétiser et constituer une documentation à caractère économique et juridique

MANAGEMENT DES ENTREPRISES

Suivre toutes les étapes du processus du management stratégique et opérationnel.

DROIT

Utiliser une documentation juridique professionnelle et s'adresser aux spécialistes en employant le vocabulaire adapté.

Préparer la rédaction d'actes juridiques simples et savoir utiliser une documentation juridique professionnelle

MERCATIQUE

Les modalités

Lieu de déroulement

Le Mans

Durée

2 ans (possible 1 an)

Possibilité de modulation de durée dans certaines situations (Validation des Acquis et de l'Expérience, Redoublement, Congé Individuel de Formation...)

Validation de la formation

BTS Education Nationale

Financement

- Entreprise en Alternance

- Congé Individuel de Formation

- Financement individuel

- Conseil Régional + Fonds Social Européen



Contact

Le Mans : Julien GUIMÉ - 02 43 39 04 21 -

jguilme@groupeisf.com





GROUPE ISF
INSTITUT SUPÉRIEUR DE FORMATION

BTS Négociation et Relation Client e-business



La mercatique, une démarche centrée sur le client
Le contexte de l'action du commercial
L'analyse de la clientèle
L'adaptation des solutions commerciales aux cibles prospects/clients

GESTION COMMERCIALE

La gestion des marges de manœuvre dans la négociation
La gestion de la rentabilité et du risque client
La gestion de l'action commerciale

MANAGEMENT COMMERCIAL

Le cadre managérial
Les orientations managériales
Le management opérationnel

COMMUNICATION NEGOCIATION

La communication dans la relation professionnelle
La communication dans la relation managériale
Les fondamentaux de la négociation commerciale
La négociation entreprise/particuliers
La négociation entreprise/entreprise
La négociation entreprise/distributeurs

TECHNOLOGIES COMMERCIALES

Environnement technologique du commercial
Technologies commerciales et opérationnelles

CONDUITE ET PRESENTATION DE PROJETS COMMERCIAUX

Construire et mettre en œuvre un projet commercial

OPTION E-Business

Communication Digitale
Web-Marketing
Anglais E-Business

Poursuite de parcours

Possibilité de préparer un Titre de niveau II au sein de Groupe ISF.