

SAVOIRS PROFESSIONNELS	
Management d'équipe	Gestion opérationnelle
<ul style="list-style-type: none"> • Le cadre légal et réglementaire de l'activité • La planification du travail • L'ordonnancement des tâches • Le recrutement de l'équipe commerciale • La communication managériale • L'animation, la stimulation, la formation et la rémunération de l'équipe commerciale • La gestion des conflits • La gestion des risques psychosociaux • La gestion de crise • Les performances individuelles et collectives 	<ul style="list-style-type: none"> • Le cadre économique, légal et réglementaire des opérations de gestion • Le cycle d'exploitation • Les documents commerciaux • Les opérations de règlement • Les stocks et les approvisionnements • Le financement de l'exploitation et la trésorerie • Le compte de résultat / Le bilan • Les coûts et les marges • La fixation des prix • La gestion des risques • Les méthodes de prévision des ventes • Les budgets • Le choix et le financement de l'investissement • Les indicateurs de performance • La rentabilité de l'activité et le reporting
Relation client et vente conseil	Animation et dynamisation de l'offre
<ul style="list-style-type: none"> • Le cadre légal et réglementaire de la relation client et de la vente conseil • La relation commerciale • L'information commercial • Les études commerciales • La connaissance du client • La zone de chalandise • Les facteurs d'influence de l'achat • La vente et le conseil client dans un contexte omnicanal • Le marketing après vente et la fidélisation • Le capital client 	<ul style="list-style-type: none"> • Le cadre économique, légal et réglementaire de l'animation et la dynamisation de l'offre • Le marché • Les unités commerciales et l'omnicanalité • L'offre de produits et services • Les relations producteurs / distributeurs • Le merchandising • L'animation commerciale et les actions promotionnelles • La communication de l'unité commerciale