

<b>SAVOIRS PROFESSIONNELS</b>	
<b>Relation client et négociation-vente</b>	<b>Relation client et animation de réseaux</b>
<p><b>Maîtriser la relation client omnicanale</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Créer et entretenir la relation client à distance</li> <li>● Apprécier la performance commerciale à partir d'indicateurs d'activité</li> <li>● Encadrer et animer une équipe de téléacteurs</li> </ul> <p><b>Animer la relation client digitale</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Produire, publier et assurer la visibilité des contenus digitaux</li> <li>● Impulser, entretenir et réguler une dynamique e-relationnelle</li> </ul> <p><b>Développer la relation client en e-commerce</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Dynamiser un site de e-commerce</li> <li>● Faciliter, sécuriser la relation commerciale</li> <li>● Diagnostiquer l'activité de e-commerce</li> </ul> <p><b>Piloter les activités commerciales digitales</b></p> <p><b>Manager une équipe</b></p> <p><b>Maîtriser les règles rédactionnelles</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Règles générales de communication écrite</li> <li>● Procédés d'écriture et écrits digitaux</li> </ul> <p><b>Statistiques/représentations graphiques</b> Mesurer la performance commerciale, les ratios de la relation client à distance, le trafic, mesurer l'audience.</p> <p><b>Gestion commerciale</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Pilotage des activités commerciales</li> <li>● Ratios et tableau de bord . Gestion budgétaire</li> <li>● Règlements et financements.</li> <li>● Processus commerciaux (PGI et GRC)</li> </ul> <p><b>Savoirs juridiques</b> Droit du travail / Droit du web / Droit de la consommation</p>	<p><b>Communication/négociation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Négociation vente grande distribution</li> <li>● Négociation vente revendeurs - partenaires – grossistes</li> <li>● Négociation vente B to C</li> </ul> <p><b>Management</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Organisation du réseau de distribution</li> <li>● Management du réseau de vente (animation, communication)</li> <li>● Management opérationnel (recrutement, formation, animation, évaluation..)</li> <li>● Gestion de projet / Pilotage de l'activité commerciale</li> <li>● Management relationnel / Communication managériale</li> <li>● Gestion de conflits</li> </ul> <p><b>Marketing</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Techniques de vente en grande distribution (référencement, merchandising, ...)</li> <li>● Réseaux et stratégies de distribution</li> <li>● Techniques d'animation commerciale</li> <li>● Gestion commerciale</li> <li>● Analyse du risque / Prix et marges / Règlements et financements</li> <li>● Outils statistiques de suivi des ventes et d'évaluation des équipes.</li> </ul>

<b>Relation client à distance et digitalisation</b>
<p><b>Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Suivre l'application des accords de référencement</li> <li>● Utiliser les techniques d'implantation et de valorisation des produits</li> <li>● Développer la présence dans le réseau de distributeurs</li> <li>● Mobiliser un réseau de partenaires et évaluer les performances</li> </ul> <p><b>Développer et piloter un réseau de partenaires</b></p> <p><b>Créer et animer un réseau de vente directe</b></p>