

➤ Les compétences du référentiel de formation :

| Blocs de Compétences  | Activités proposées / Compétences   |
|---|---|
| <b>Relation Client et négociation - vente</b>                       | Développement de clientèle : cibler et prospector la clientèle  |
|   | Analyser un portefeuille clients  |
|   | Identifier des cibles de clientèle  |
|   | Mettre en œuvre et évaluer une démarche de prospection  |
|   | Développer des réseaux professionnels   |
|   | Négociation, vente et valorisation de la relation client : négocier et accompagner la relation client |
|   | Négocier et vendre une solution adaptée au client   |
|   | Créer et maintenir une relation client durable  |
|   | Animation de la relation client : Organiser et animer un évènement commercial                         |
|   | Organiser un évènement commercial   |
|   | Animer un évènement commercial  |
|   | Exploiter un évènement commercial   |
|   | Veille et expertise commerciales : exploiter et mutualiser l'information commerciale                  |
|   | Remonter, valoriser et partager l'information commerciale   |
| Collaborer à l'interne en vue de développer l'expertise commerciale |   |
| <b>Relation Client à distance et digitalisation</b>                 | Gestion de la relation client à distance : maîtriser la relation client omnicanale                    |
|   | Créer et entretenir la relation client à distance   |
|   | Apprécier la performance commerciale à partir d'indicateurs d'activité                                |
|   | Encadrer et animer une équipe de téléacteurs  |
|   | Gestion de la e-relation : animer la relation client digitale   |
|   | Produire, publier et assurer la visibilité des contenus digitaux                                      |
|   | Impulser, entretenir et réguler une dynamique e-relationnelle   |
|   | Gestion de la vente en e-commerce : développer la relation client en e-commerce                       |
|   | Dynamiser un site de e-commerce   |
|   | Faciliter et sécuriser la relation commerciale  |
| Diagnostiquer l'activité de e-commerce                              |   |
| <b>Relation client et animation de réseaux</b>                      | Animation de réseaux de distributeurs : implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs        |
|   | Valoriser l'offre sur le lieu de vente  |
|   | Développer la présence dans le réseau de distributeurs  |
|   | Animation de réseaux de partenaires : développer et piloter un réseau de partenaires                  |
|   | Participer au développement d'un réseau de partenaires  |
|   | Mobiliser un réseau de partenaires et évaluer les performances  |
|   | Animation de réseaux de vente directe : créer et animer un réseau de vente directe                    |
|   | Prospecter, organiser des rencontres et vendre en réunion   |
|   | Recruter et former des vendeurs à domicile indépendants   |
| Impulser une dynamique de réseau                                    |   |