

PROGRAMME DE FORMATION



07/06/2019 au
03/12/2019

Commercial Digital
(Titre Professionnel de Négociateur Technico-Commercial)

Titre Professionnel NTC, niveau III, inscrit au RNCP

Code NFS 312t – Négociation & Vente

Code ROME : D1402 Relation Commercial Grands Comptes
et Entreprise / D1407 Relation Technico-Commerciale

Code GFE : Q (Commerce)

Code Titre TP-00338

Libellé réduit NTC

Code CPF 164862 - COPAREF Nouvelle-Aquitaine (Salariés)

Code CPF 165955 - COPAREF Nouvelle-Aquitaine

Public visé

Salariés d'entreprise, personnes en reconversion professionnelle, demandeurs d'emploi

Prérequis & Conditions d'admission

- Baccalauréat
- 23 ans minimum
- Minimum de 5 ans d'expérience professionnelle
- Entretien individuel et test psychotechniques
- Appétence pour la vente, la négociation et le digital

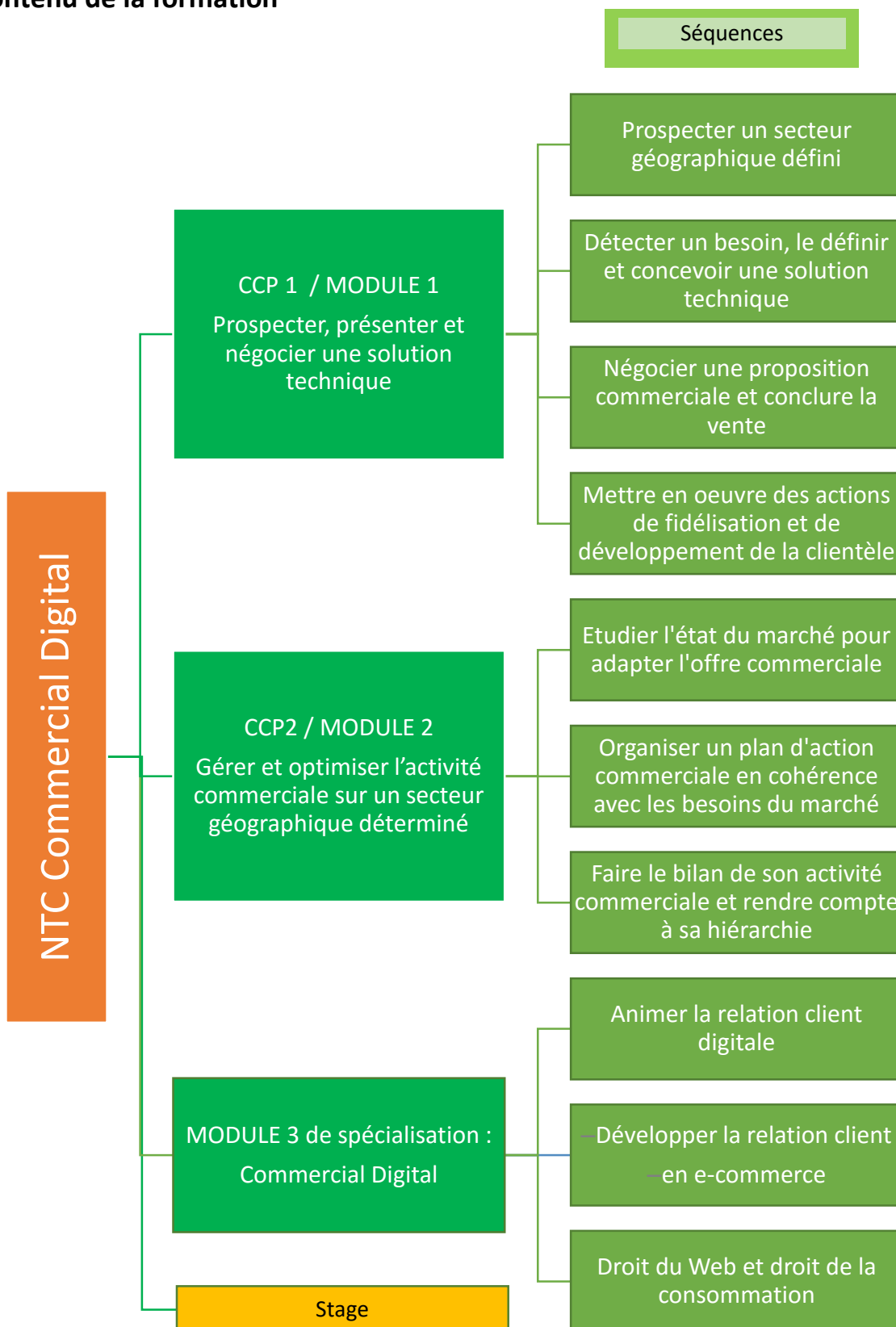
Objectifs opérationnels de la formation

Formation certifiante avec passage du Titre Professionnel de « **Négociateur Technico-Commercial** » spécialité « **Commercial Digital** ». Titre de niveau III, inscrit au RNCP, délivré par un jury de professionnels.

A l'issue de la formation, l'apprenant sera capable de :

- **Prospecter, présenter et négocier une solution technique**
- **Gérer et optimiser l'activité commerciale sur un secteur géographique déterminé**

Contenu de la formation



Programme détaillé de la formation

MODULE 1

Prospecter un secteur géographique défini

- Exploiter les données pour détecter des marchés potentiels
- Préparer, planifier et définir un plan de prospection (ciblage)
- Les techniques de prospection terrain et téléphonique (démarchage)
- Suivre et analyser les résultats de sa prospection
- Utiliser les outils informatiques au service de sa prospection (logiciel de géomarketing)

Détecter un besoin, le définir et concevoir une solution technique

- Utiliser les techniques de communication pour mener l'entretien de découverte face au client
- Identifier les besoins et construire une solution technique
- Gérer son stress
- Présenter sa solution technique à l'aide de logiciels de gestion commerciale et de logiciel de présentation (PowerPoint)

Négocier une proposition commerciale et conclure la vente

- Préparer et dérouler un argumentaire de vente
- Traiter les objections
- Maîtriser les négociations complexes
- Savoir reformuler, conclure et prendre congé
- Rédiger une proposition commerciale conforme à la négociation et en lien avec la réglementation en vigueur (rappel sur les calculs commerciaux)

Mettre en œuvre des actions de fidélisation et de développement de la clientèle

- Connaître les conditions générales de vente
- Connaître les procédures en matière de traitement des réclamations
- Gérer les encours clients
- Développer sa clientèle et pérenniser la relation commerciale (organiser et animer des manifestations commerciales)

MODULE 2

Etudier l'état du marché pour adapter l'offre commerciale

- Savoir présenter une entreprise, son activité, son produit / service, analyser son marché et sa concurrence (analyse et segmentation du marché)
- Proposer des actions commerciales qui tiennent compte de l'environnement et de la concurrence (de l'exploitation des données marketing à la stratégie commerciale)

Organiser un plan d'action commerciale en cohérence avec les besoins du marché

- Organiser son activité commerciale : concevoir un planning d'actions commerciales cohérent structuré
- Qualifier et mettre à jour son portefeuille client
- Savoir utiliser des outils de gestion de secteur géographique (base de données)

Faire le bilan de son activité commerciale et rendre compte à sa hiérarchie

- Réaliser le bilan quantitatif de ses ventes et créer des tableaux de bord (calculer un seuil de rentabilité et une marge ; mesurer les écarts entre le CA réalisé et l'objectif, mettre en place des actions correctives)
- Analyser ses ventes pour développer ses performances commerciales
- Elaborer de façon rationnelle et circonstanciée un compte-rendu à l'intention de la hiérarchie

MODULE 3 de spécialisation : Commercial Digital

- **Animer la relation client digitale**
 - E-réputation et pratique du community management
 - Dynamiser un site de e-commerce et diagnostiquer l'activité de e-commerce
- **Développer la relation client en e-commerce**
 - Analyse et traitement de Data
 - Référencement *web*
 - Audience digitale et hébergement
- **Droit du web et droit de la consommation**
 - Contrats numériques, propriété intellectuelle, protection des données personnelles, droit à l'image, responsabilité des prestataires et droit des marques
 - Information et protection du consommateur en matière de transactions web

Stage en entreprise : 5 semaines de stage en entreprise seront réalisées.

Durée de la formation et modalités d'organisation

Durée totale de la formation : **805 heures**

- 630 heures en présentiel en centre de formation (18 semaines)
- 175 heures de stage en entreprise (5 semaines)

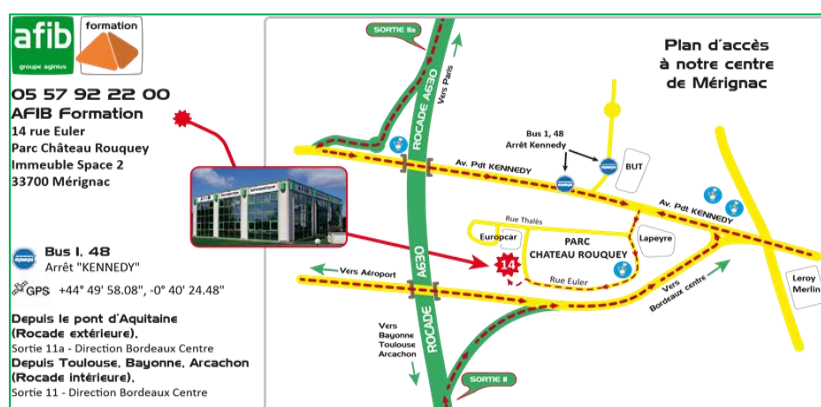
Taille du groupe maximale prévue : **12 apprenants.**

Les horaires journaliers :

- Du lundi au vendredi : 09h-12h30 / 13h30-17h

Dates & lieu de la formation :

- **Du 07/06/2019 au 03/12/2019** au centre de formation IFPA
Parc Château Rouquey – Immeuble Space I
14 rue Euler – 33700 Mérignac
Tel : 05.57.59.85.30
Mail : contact@ifpa-ecole.com
Notre site internet : www.ifpa-ecole.com



Durée de l'action de formation

Module 1	Module 2	Module de spécialisation "Digital"	STAGE
• 8 semaines	• 8 semaines	• 2 semaines	• 5 semaines

+ congés prévus du 03/08/19 au 18/08/19.

Qualité des formateurs intervenants

Liste non exhaustive et provisoire. Sous réserve de modifications.

- Mme RYBAK Hélène, formatrice NTC et dirigeante Odsf France
- M. BALLANGER Laurent, formateur en commerce, spécialisé NRC et NTC
- M. OLLIVIER Lucas, formateur et consultant SEO, E-Marketing et E-Commerce

Moyens et méthodes pédagogiques mis en œuvre

Méthodes pédagogiques

- Méthode Expositive : 40%,
- Méthode Active : manipulation 30%, ; mises en situation 30%

Techniques pédagogiques

- Séances en présentiel en salle de formation
- Mises en situations : jeux de rôles et cas pratiques
- Etudes de cas
- Exercices individuels et en sous-groupes

Supports pédagogiques

- Paper-Board
- Tableau blanc
- Vidéo-projecteur
- Ordinateurs (mis à disposition d'un ordinateur par apprenant) avec connexion internet
- Supports papier de cours et d'exercices remis par le formateur

Evaluation de la formation

L'évaluation formative en cours de formation

Deux Evaluations en Cours de Formation (ECF) sont prévues :

- EFC1 concernant l'activité 1 du REAC « *Prospecter, présenter et négocier une solution technique* », prévue en milieu de formation.
- EFC2 concernant l'activité 2 du REAC « *Gérer et optimiser l'activité commerciale sur un secteur géographique déterminé* », prévue en fin de la période de formation présentielle, et comprenant une partie Titre Blanc.

- Outils d'évaluation

Différentes méthodes d'évaluation des acquis existent. Chaque formateur est libre de mettre en place les méthodes et les outils pédagogiques qu'il estime les mieux adaptés aux stagiaires. Les plus utilisés sont :

- QCM
- Travaux Pratiques (TP)
- Mises en situations

L'évaluation sommative (Référentiels utilisés : RC & REAC NTC)

Cette évaluation intervient en fin de formation par le passage du Titre Professionnel de Négociateur Technico-commercial.

L'ensemble des 3 modules permet d'accéder au Titre Professionnel NTC.

Pour l'accès au Titre Professionnel des candidats par VAE ou issus d'un parcours continu en formation, les compétences sont évaluées au vu :

- a) D'une épreuve de synthèse
- b) D'un entretien technique
- c) Du Dossier Professionnel (DP)
- d) Des résultats des évaluations réalisées pendant le parcours continu de formation
- e) D'un entretien final avec le jury

L'évaluation de la satisfaction des apprenants

Au cours de deux entretiens individuels réalisés en milieu et fin de formation, par le responsable pédagogique, nous évaluons la satisfaction des apprenants sur les thématiques suivantes : les objectifs et le contenu de la formation les conditions matérielles et logistiques de la formation, les compétences techniques et pédagogiques des formateurs, et le déroulement de la formation.

Un formulaire de satisfaction est complété par les stagiaires au cours de chaque entretien.

A l'issue de la formation, les anciens stagiaires disposent d'un compte personnel sur notre portail. Ils ont la possibilité d'y déposer « un témoignage » sur le contenu et le déroulement de la formation suivie.