



CFA de la CCI des Vosges
Centre d'Activités 467 rue des Grands Prés
88100 SAINTE MARGUERITE
Tél. : 03 29 56 80 72
cfa@vosges.cci.fr www.vosges.cci.fr/cfa

Missions Professionnelles

Le technicien supérieur Négociation Digitalisation Relation Client est un vendeur, commercial, télévendeur, animateur, e-commercial, et de réseaux, marchandiseur. Il développe, accompagne et optimise la valeur de son portefeuille clients et investit les contenus commerciaux liés à l'usage accru des sites web, des applications et des réseaux sociaux.

Objectifs opérationnels :

- Contribuer à la relation client et à la négociation-vente
- Développer la relation client à distance et la digitalisation
- Assurer la relation client et l'animation de réseaux

Public : Alternant en contrat d'apprentissage

Pré-requis

- Être titulaire d'un Bac Pro Commerce, Bac ST, ES ou autre Bac Général.
- Être âgé de moins de 30 ans à la signature du contrat.
- Apprécier le travail en équipe.
- Être mobile et disponible.
- Faire preuve d'écoute, de curiosité et d'adaptabilité
- Être capable d'interagir via les différents supports et outils numériques
- Disposer d'un pouvoir de conviction et d'une capacité de persuasion

Recrutement : entretien individuel

Durée de la formation :

1 400 heures en centre de formation réparties sur 2 ans, à raison de 35 h/semaine.

Délai d'accès à la formation :

- pour les apprentis ayant signé un contrat : jusqu'au démarrage de l'action
- pour les apprenants n'ayant pas encore signé de contrat au moment du démarrage de l'action : jusqu'à fin novembre
- pour les apprenants bénéficiant d'un parcours individualisé : à tout moment au cours de l'année

Périodicité :

20 semaines d'alternance réparties de septembre à juillet.

Le calendrier de l'alternance est fixé en fonction des attentes des entreprises d'accueil, partenaires du CFA.



Contenu :

COMPETENCES PROFESSIONNELLES

Bloc 1 : Relation client et négociation vente, cibler et prospecter la clientèle, négocier et accompagner la relation client, organiser et animer un évènement commercial, exploiter et mutualiser l'information commerciale

Bloc 2 : Relation client à distance et digitalisation, maîtriser la relation omnicanale, animer la relation client digitale, développer la relation client en e-commerce

Bloc 3 : Relation client et animation de réseaux, implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs, développer et animer un réseau de partenaires, créer et animer un réseau de vente directe

COMPETENCES GENERALES

Bloc 1 : Culture Economique Juridique et Managériale

Bloc 2 : Culture Générale et Expression

Bloc 3 : Anglais

Moyens pédagogiques :

supports de cours remis aux apprenants, vidéoprojecteur, PC en salle

Évaluations : Epreuves ponctuelles

Le bénéfice des épreuves obtenues peut être conservé 5 ans (sauf modification)

Formateurs :

L'équipe pédagogique est composée de formateurs ayant des qualifications et/ou des expériences professionnelles dans le domaine de la formation et/ou dans le métier visé par la formation.

Les débouchés

- **Métiers :** Commercial, négociateur, télévendeur, conseiller clients à distance, animateur commercial de site e-commerce, e-marchandiseur, animateur réseau, vendeur à domicile.
- **Poursuites d'études :** Licence Pro, Faculté, Ecole de Commerce.

Tous nos diplômes en alternance sont entièrement gratuits : aucun frais d'inscription, aucun frais de dossier, aucun frais de scolarité.

Les locaux et la formation sont accessibles aux personnes en situation de handicap.