



# Titre Professionnel Négociateur(trice) Technico-Commercial(e), niveau V, inscrit au RNCP

## MODULE 1

### Élaborer une stratégie commerciale omnicanale pour un secteur géographique défini

#### **C1\_Assurer une veille commerciale pour analyser l'état du marché :**

- 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.

#### **C2\_Organiser un plan d'actions commerciales :**

- 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.

#### **C3\_Mettre en oeuvre des actions de fidélisation :**

- 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).

#### **C4\_Réaliser le bilan de l'activité commerciale et rendre compte :**

- 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;
- Élaborer de façon rationnelle et circonstanciée un compte-rendu à l'intention de la hiérarchie.

## MODULE 2

### Prospecter et négocier une proposition commerciale

#### **C5\_Prospecter à distance et physiquement un secteur géographique :**

- Exploiter les données pour détecter des marchés potentiels;
- Préparer, planifier et définir un plan de prospection;
- Les techniques de prospection terrain et téléphonique;
- Suivre et analyser les résultats de sa prospection;
- Utiliser les outils informatiques au service de sa prospection.

### **C6\_ Concevoir une solution technique et commerciale appropriée aux besoins détectés :**

- 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.

### **C7\_ Négocier une solution technique et commerciale :**

- 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.

## **MODULES COMPLÉMENTAIRES : La Digitalisation et anglais commercial**

### **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.