

## Fiche récapitulative

Bloc de compétences : CPN73B30 | Gestion commerciale et suivi client

### Présentation

Formez-vous dans votre domaine de prédilection. Obtenez ce bloc de compétence finançable avec votre CPF.

#### Mentions officielles :

Intitulé officiel : Gestion commerciale et suivi de la relation client

Code RNCP : RNCP32018BC03

#### Taux de réussite :

Les dernières informations concernant le taux de réussite des unités d'enseignement composant les diplômes

↓ Taux de réussite

### Objectifs : aptitudes et compétences

#### Objectifs :

- Accueillir, informer et conseiller les clients en analysant la demande de son interlocuteur en situation de communication par téléphone, en face à face et/ou via les médias d'information et de communication, en adaptant en retour sa communication à son interlocuteur, en renseignant le système d'information clients et l'analysant pour proposer des leviers de fidélisation.
- Réaliser les documents nécessaires à la prospection commerciale (ex : type plaquettes publicitaires, développer la communication commerciale à partir d'un site web, etc?) en identifiant la clientèle cible dans un périmètre géographique afin d'optimiser les actions commerciales de l'entreprise en appliquant les techniques usuelles d'études de marché et de vente d'établir des propositions commerciales, des contrats de ventes, au niveau national et le cas échéant international.
- Analyser une situation de réclamation au regard des conditions générales de vente, des clauses particulières et des dispositions relatives aux garanties afin d'apaiser une situation conflictuelle avec diplomatie en utilisant l'argumentaire approprié en fonction de l'interlocuteur ou du service concerné

### Délais d'accès

Le délai d'accès à la formation correspond à la durée entre votre inscription et la date du premier cours de votre formation.

- UE du 1er semestre et UE annuelle : inscription entre mai et octobre
- UE du 2e semestre : inscription de mai jusqu'à mi-mars

### Programme

#### Modalités

- Mises en situation professionnelle avec jeux de rôles
- Etudes de cas pratiques
- Créer des supports de présentation d'une offre commerciale, rédiger une offre commerciale
- Rapport d'activité ou de stage

Modalités pédagogiques

Les modalités pédagogiques sont détaillées dans chaque unité qui compose le bloc.

### Tarif

Avec mon CPF

Non défini

Mon employeur finance

Non défini

Plusieurs dispositifs de financement sont possibles en fonction de votre statut professionnel et peuvent financer jusqu'à 100% de votre formation.

- Si vous souhaitez mobiliser votre CPF pour acquérir un bloc de compétence, vous serez contacté par un conseiller en formation à la suite de votre demande d'inscription. Le reste à charge sera de 0€ dans la limite de votre CPF.
- Si vous êtes demandeur d'emploi et que vous cotisez à AG2R La Mondiale, vous pouvez bénéficier d'un financement : 4 UE gratuites par an.
- Si aucun dispositif de financement ne peut être mobilisé, nous proposons à l'élève une prise en charge partielle de la Région Nouvelle-Aquitaine avec un reste à charge. Ce reste à charge correspond au tarif réduit indiqué ci-dessus et est à destination des salariés ou demandeurs d'emploi.

Pour plus de renseignements, nous vous invitons à consulter notre guide du financement et à contacter nos conseillers pour vous accompagner pas à pas dans vos démarches.

## Suites de parcours : poursuites d'études possibles

Suite de parcours possible au Cnam Nouvelle-Aquitaine vers le diplôme d'assistant comptable.

## Passerelles : lien entre certifications

Ce bloc de compétence est issu du diplôme d'assistant de gestion au Cnam Nouvelle-Aquitaine.

## Débouchés - Métiers visés

Débouchés :

Types d'emplois accessibles :

- Assistant de gestion
- Assistant administratif, comptable ou commercial
- Adjoint administratif et comptable
- Administrateur des ventes
- Comptable
- Comptable fournisseur
- Gestionnaire comptable, paie ou financier
- Secrétaire comptable ou de direction
- Technico-commercial