

NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT (NDRC)



Établissement privé
sous contrat d'association
labellisé "Lycée des Métiers
du Tourisme, du Management
et de la Finance"

102, rue Sylvabelle
13006 MARSEILLE
T. 04 91 15 76 40

LyceeCharlesPeguy
charlespeguymarseille.com

MISSIONS

- Accompagner le client/usager de la prospection jusqu'à la fidélisation
- Contribuer à la croissance du chiffre d'affaires dans un environnement professionnel en évolution : digitalisation de la relation client, évolution de l'offre de produits et de service
- Organiser et animer un événementiel commercial
- Gérer la relation client en vente directe, à distance ou en e-commerce

CONTENU

COMPÉTENCES ACQUISES

- Aptitudes commerciales et comportementales
- Compétences techniques, numériques, informatiques
- Connaissances juridiques, économiques, managériales
- Polyvalence et capacité d'adaptation

PARCOURS DE PROFESSIONNALISATION

- 10 semaines de stage
- Association de professionnels aux Contrôles en Cours de Formation
- Portefeuille de compétences professionnelles
- Projets personnalisés encadrés
- Mises en situation pour une spécialisation progressive

ENSEIGNEMENTS

- Relation client et négociation vente ; relation client à distance et digitalisation ; relation client et animation de réseaux
- Culture générale et expression
- LV étrangère 1
- Culture économique, juridique et managériale
- 16 semaines de stage

ATTENDUS

- Sens de l'écoute et du service
- Capacité à évoluer dans des environnements numériques et digitalisés
- Rigueur, dynamisme, autonomie dans le travail
- Présentation soignée, ponctualité et assiduité
- Capacité à s'exprimer à l'oral et à l'écrit en langue française, niveau A2 en anglais (CECRL)
- Intérêt porté aux questions économiques, juridiques et managériales

RECRUTEMENT > VIA PARCOURSUP

- Baccalauréats professionnels, technologiques et généraux
- Candidats en réorientation selon profil

DÉBOUCHÉS PROFESSIONNELS

- Dans toute forme d'organisation comme vendeur, commercial, négociateur, chargé d'affaires ou de clientèle, animateur ou commercial site e-commerce...
- Avec l'expérience, **évolution** vers d'autres clientèles ou d'autres fonctions managériales : superviseur, responsable d'équipe, animateur plateau, manager d'équipe, responsable de secteur ou de réseau, animateur de communauté web, responsable de zone...

POURSUITE D'ÉTUDES

À CHARLES PÉGUY

- Bachelor Bac+3 en Communication Digitale et Web marketing*

*Titres RNCP Responsable opérationnel, Niveau II, code NSF 310m paru au Journal Officiel du 13/07/2017 Délivré par FORMATIVES.

LES ATOUTS DE CHARLES PÉGUY

*Cafétéria • Cour arborée et cour panoramique
Accès 5 min par Métro Ligne 1 (Sortie Estrangin Préfecture)*

AGRÈMENT
BOURSES NATIONALES

TOEIC

CERTIFICATION VOLTAIRE