



Contribuer à la fidélisation des clients et au développement du chiffre d'affaires des TPE/PME

Bloc 3 du Titre Assistant d'administration commerciale (TPE/PME) (H/F)

Certification accessible par la VAE

AUXERRE

>> Public(s) (H/F)

Tout public

>> Dates

Entrées/sorties à dates fixes
Du 16/09/2024 au 24/03/2025
Inscriptions fermées, contacter le centre

>> Durées

- Durée indicative : 140 Heures(s)
- Durée totale : 140 h (dont 140 h en centre)

>> Effectif

De 8 à 12

>> Coût de la prestation

Prise en charge possible en fonction de votre statut.
Coût total max. : 2100.00 € TTC

>> Lieu de la formation

GRETA 89
Antenne d'Auxerre - Site Fourier
44 boulevard Lyautey
89000 AUXERRE

>> Vos interlocuteurs

Angélique HUGOT
Coordonnatrice pédagogique
Tél. : 03 86 72 10 44
angelique.hugot@ac-dijon.fr

Aurore MASSON
Conseiller(-ère) en Formation
Professionnelle
Tél. : 03 86 72 10 49
aurore.masson@ac-dijon.fr

>> Organisme responsable

GRETA 89
Lycée Joseph Fourier, 44 Boulevard
Lyautey, BP 80053
89010 AUXERRE
Tél. : 03 86 72 10 40
greta89.contact@ac-dijon.fr
Siret : 19890005200020
N° d'activité : 2689P000389
www.bourgogne-greta.fr

>> OBJECTIF(S)

- Qualifier les fichiers clients et prospects au sein des logiciels de GRC ou de gestion commerciale en collectant les informations disponibles en interne et en externe, dans le respect de la législation, pour préparer la segmentation du public selon la demande du commercial afin d'optimiser le ciblage des actions de prospection.
- Recueillir les besoins des prospects dans une démarche de prospection active respectueuse du RGPD, en utilisant les techniques (questions ouvertes, reformulation?) de communication et les scripts de l'entreprise pour permettre au commercial d'élaborer une proposition adaptée.
- Effectuer une veille commerciale et concurrentielle répondant aux critères fixés par l'entreprise, en mettant en place des collectes d'informations, automatisées ou non, pour apporter une connaissance actualisée de l'écosystème de la TPE/PME au décideur et au commercial.
- Réaliser des campagnes d'e-mails personnalisés en utilisant les logiciels de GRC, d'e-mailing et/ou de traitement de texte pour promouvoir un événement, un produit ou un service auprès des prospects ciblés, dans le respect du RGPD et des recommandations de la CNIL.
- Animer le site internet de l'entreprise en publiant informations et conseils, événements, documents à télécharger, abonnement à une newsletter, etc. pour assurer une présence continue de l'entreprise sur le web.
- Interagir sur les contenus et avec les membres des réseaux sociaux sur lesquels l'entreprise est présente, en identifiant les conversations pertinentes dans lesquelles partager articles, commentaires, mentions, pour augmenter les opportunités de contact.

>> PRÉREQUIS

- Niveau 2 (Ancien niv. V bis) - Niveau d'entrée exigé
- Connaissance de base de l'outil informatique et du raisonnement logique

>> CONTENU

BC03 - Contribuer à la fidélisation des clients et au développement du chiffre d'affaires des TPE/PME

- Participation aux actions de prospection : mise à jour des informations prospects; segmentation du public cible ; soutien à la force commerciale dans la transformation des prospects en clients ; veille commerciale et concurrentielle
- Contribution à la promotion et à l'engagement en ligne pour soutenir les activités commerciales de la TPE / PME : réalisation d'e-mailing ; publications régulières sur le site Web de la TPE / PME ; animation des réseaux sociaux.

>> MODALITÉ(S) DE FORMATION

- Formation en présentiel
- En centre
- Pédagogie adaptée aux personnes en situation de handicap
Personnes en situation de handicap, prenez contact avec l'organisme en amont pour une étude préalable des possibilités d'adaptation des modalités en fonction de vos besoins spécifiques et particuliers.

>> MODALITÉ(S) D'ADMISSION ET DE RECRUTEMENT

Admission après entretien
Admission après test

>> ÉVALUATION ET RECONNAISSANCE(S) DES ACQUIS

Validation du bloc « Contribuer à la fidélisation des clients et au développement du chiffre d'affaires des TPE/PME (RNCP38625BC03) » du Titre Assistant d'administration commerciale (TPE/PME) (H/F) (Ancien niv. IV, niveau 4)
Mise en situation professionnelle reconstituée, écrite individuelle réalisée sur poste informatique
Epreuves ponctuelles : 3 sessions d'examen par an
La validation du bloc de compétences certifie la capacité d'exercice autonome d'une activité professionnelle. Le parcours de formation peut être complété afin d'obtenir la certification dans sa globalité.

>> INTERVENANT(E)(S)

Formateurs en communication et bureautique expérimentés.