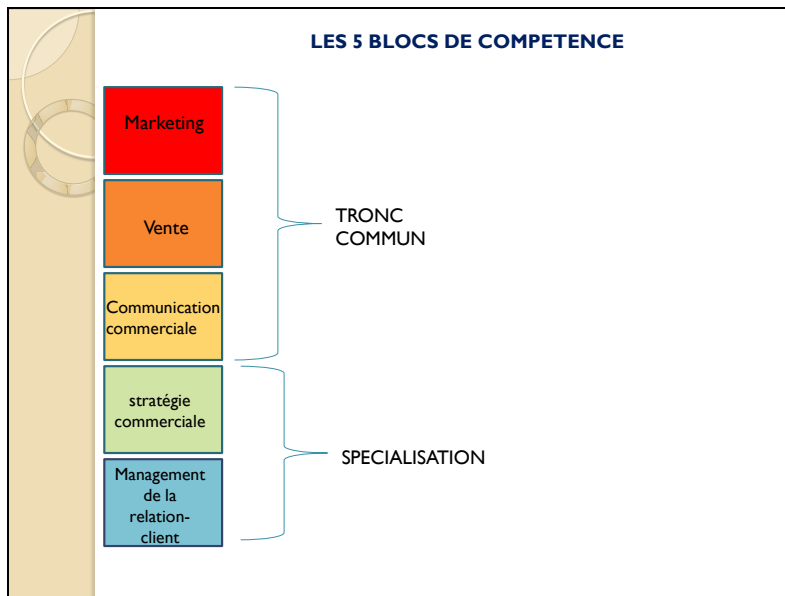


PARCOURS Business développement et management de la relation client



MARKETING

Compétence 1 : CONDUIRE LES ACTIONS MARKETING

- En analysant le contexte économique, juridique, commercial et financier
- En évaluant les principaux acteurs de l'offre sur le marché
- En quantifiant la demande et en appréciant le comportement du consommateur
- En analysant les compétences et ressources de l'entreprise
- En élaborant un mix adapté à la cible et positionné par rapport aux concurrents

VENTE

Compétence 2 : VENDRE UNE OFFRE COMMERCIALE

- En respectant les étapes de la négociation commerciale
- En établissant des documents commerciaux
- En utilisant les indicateurs de performance commerciale
- En prospectant à l'aide d'outils adaptés
- En adaptant sa communication verbale et non verbale à la situation commerciale

COMMUNICATION COMMERCIALE

Compétence 3 : COMMUNIQUER L'OFFRE COMMERCIALE

- En élaborant une stratégie de communication en cohérence avec le mix
- En utilisant les outils de la communication commerciale adaptés à la demande et aux contraintes de l'organisation
- En produisant des supports de communication efficaces et qualitatifs
- En respectant la réglementation

Compétence 4 : Participer à la stratégie marketing et commerciale de l'organisation

- En identifiant les opportunités de développement les plus porteuses
- En managant efficacement les équipes commerciales
- En élaborant une offre co-construite, en mode projet avec les clients, les services supports et les prestataires extérieurs

Compétence 5 : Manager la relation client

- En développant une culture partagée de service client
- En pilotant la satisfaction et l'expérience client tout au long du parcours dans une perspective durable
- En valorisant le portefeuille client par l'exploitation des données client dans le respect de la réglementation