

Objectifs pédagogiques

- Acquérir les compétences nécessaires à la prise en charge
- Animer et dynamiser l'offre commerciale
- Manager une équipe commerciale
- Assurer la gestion opérationnelle d'une unité commerciale

Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement

- Accompagnement et suivi individualisé de l'enseignement pour l'adapter aux besoins des étudiants
- Stages professionnels
- Bourse ERASMUS possible
- Travail de groupe en informatique
- Cours optionnels de chinois et luxembourgeois

Durée et prise en charge de la formation

- 7 h/ jour, 3 jours par semaine
- De septembre 2024 à juin 2026
- Prise en charge par les OPCO (contrat d'apprentissage)
- Un total de 1350h de formation

120
ECTS

Public et Pré requis

- Accessibilité aux personnes en situation de handicap
Coordonnée Référent Handicap: refhand@campuslasallemetz.net
- Titulaire d'un bac général, technologique ou professionnel
- Compétences relationnelles
- Capacités d'organisation et d'autonomie

Suivi et évaluation des résultats

- Examens selon les modalités définis au référentiel du diplôme: <https://www.legifrance.gouv.fr/jo/rf/id/JORFTEXT000037562608?r=Vk8xH8atY7>

Modalités de recrutement

- Inscription et sélection sur Parcoursup

PROGRAMME

1. Culture Générale et Expression (français)

- Appréhender et réaliser un message écrit
- Respecter les contraintes de la langue écrite
- Synthétiser des informations
- Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture
- Communiquer oralement
- S'adapter à la situation
- Organiser un message oral

2. Langues vivantes étrangères

- Compréhension de documents écrits
- Production et interactions orales

3. Culture Economique, Juridique et Managériale

- Analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée
- Exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale
- Proposer des solutions argumentées et mobilisant des notions et les méthodologies économiques, juridiques ou managériales
- Etablir un diagnostic préparant une prise de décision stratégique
- Exposer des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée.

4. Assurer la gestion opérationnelle

- Gérer les opérations courantes
- Garantir les approvisionnements
- Gérer les stocks
- Suivre les règlements et la trésorerie
- Fixer les prix
- Gérer les risques
- Prévoir et budgétiser l'activité
- Fixer des objectifs commerciaux
- Elaborer des budgets
- Participer aux décisions d'investissement
- Analyser les performances
- Concevoir et analyser un tableau de bord

PROGRAMME

- Analyser la rentabilité de l'activité
- Exploiter et enrichir le système d'information commercial
- Proposer des mesures correctrices
- Rendre compte

5. Manager l'équipe commerciale

- Organiser le travail de l'équipe commerciale
- Recenser les ressources disponibles et les besoins
- Répartir les tâches
- Réaliser les plannings
- Respecter la législation
- Recruter des collaborateurs
- Participer au recrutement
- Conduire un entretien de recrutement
- Intégrer les nouveaux arrivants
- Animer l'équipe commerciale
- Transmettre et expliquer les informations
- Conduire un entretien
- Favoriser l'implication des collaborateurs
- Accompagner et motiver l'équipe
- Repérer les besoins en formation
- Participer à la formation des collaborateurs
- Gérer les conflits et les situations de crise
- Prévenir et gérer les risques psycho-sociaux
- Evaluer les performances de l'équipe commerciale
- Concevoir et analyser un tableau de bord de suivi d'équipe
- Mesurer et analyser les performances individuelles et collectives
- Proposer des actions d'accompagnement

6. Développer la relation client et assurer la vente conseil

- Assurer la veille informationnelle
- Recherche et mettre à jour l'information
- Mobiliser les ressources numériques
- Sélectionner l'information
- Hiérarchiser l'information
- Analyser l'information
- Exploiter l'information pour le prise de décision
- Réaliser et exploiter des études commerciales
- Construire une méthodologie

PROGRAMME

- Recueillir les données
- Exploiter les résultats
- Vendre dans un contexte omni canal
- Préparer la vente
- Accueillir le client
- Conseiller, argumenter, conclure la vente
- Entretenir la relation client
- Suivre les évolutions des attentes du client
- Evaluer l'expérience client
- Accompagner le client
- Fidéliser la clientèle
- Accroître la « valeur client »

7. Animer et dynamiser l'offre commerciale

- Elaborer et adapter en continu l'offre de produits et de services
- Analyser la demande
- Analyser l'offre existante
- Construire et/ou adapter l'offre de l'unité commerciale
- Organiser l'espace commercial
- Agencer l'espace commercial
- Garantir la disponibilité de l'offre
- Maintenir un espace commercial opérationnel et attractif
- Respecter les préconisations de l'enseigne, la réglementation, les règles d'hygiène et de sécurité
- Développer les performances de l'espace commercial
- Mettre en valeur les produits
- Optimiser l'implantation de l'offre
- Proposer et organiser des animations commerciales
- Proposer et organiser des opérations promotionnelles
- Concevoir et mettre en place la communication commerciale
- Concevoir et mettre en œuvre la communication sur le lieu de vente
- Concevoir et mettre en œuvre la communication commerciale externe
- Exploiter les réseaux sociaux, les applications et tout autre outils numérique au service de la communication commerciale
- Evaluer l'action commerciale
- Analyser l'impact des actions mises en œuvre
- Proposer des axes d'amélioration ou de développement

MAJ_Octobre 2024