

Titre Niveau 5 (ancien niveau III) Chargé(e) de clientèle

Titre certifié Chargé de clientèle inscrit au RNCP au niveau 5 (ancien niveau III) - code 32204, code NSF 312p, par arrêté du 06/05/2015, publié au J.O du 27/05/2015, code CPF 248363. Accessible par la Validation des Acquis de l'Expérience (VAE)

La formation de chargé de clientèle à Lyon proposée par le CIEFA vous prépare à un métier qui peut s'exercer dans de nombreuses structures. Figure indispensable dans les entreprises commerciales, ce professionnel peut aussi bien exercer ses missions au sein d'une PME, d'une PMI que d'une grande entreprise. Son rôle consiste à gérer la relation client de A à Z. Ses objectifs sont de :

- Développer le chiffre d'affaires en fonction de la stratégie de développement de l'entreprise
- Participer à l'ouverture de l'entreprise sur les marchés internationaux
- Prendre en compte l'élévation du niveau d'exigence des clients et leurs attentes d'un traitement personnalisé qui prend en compte leurs modes de vie
- Faire adhérer son entreprise aux nouvelles exigences d'engagement sociétal

Le métier est aujourd'hui en pleine évolution, notamment du fait du développement du e-commerce, dont l'influence sur les missions de ce professionnel est fondamentale.

MODALITÉS

- **Niveau d'accès :** Être titulaire du Bac, ou d'une formation de niveau IV
- **Type de contrat :** Contrat de professionnalisation ou contrat d'apprentissage
Titre également accessible par la Validation des Acquis de l'Expérience (VAE).
- **Durée de la formation :** ...
- **Alternance pratiquée :** 1 semaine de cours / 3 semaines en entreprise
- **Démarrage de la formation :** ...

Compétences visées

- Mettre en œuvre la politique commerciale
- Trouver des sponsors
- Vendre les produits ou les services de l'entreprise
- Prospector et fidéliser la clientèle ou les partenaires
- Mettre en place les opérations de promotion
- Développer les relations avec les partenaires institutionnels (notamment les collectivités territoriales : les mairies, les conseils départementaux ou régionaux)
- Collecter et traiter l'information commerciale (par la veille et la communication, notamment)

Programme de la formation

COLLECTE ET TRAITEMENT DE L'INFORMATION COMMERCIALE

Etre en mesure d'analyser l'environnement externe (concurrence, législation, droit commercial etc.) et l'activité interne de l'entreprise (CRM, suivis résultats, reporting) en vue de mettre en place un plan d'actions commerciales.

MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE COMMERCIALE

Savoir s'adapter aux évolutions du marché en fonction des nouveautés et de l'offre que propose la concurrence. Utiliser les outils du marketing stratégique pour identifier et qualifier le marché de la demande afin de mettre en place des actions opérationnelles.

ASSURER CONSEIL, PROMOTION ET VENTE PRODUITS ET SERVICES

Développer les ventes de l'entreprise en constituant un fichier client, en mettant en place un plan de prospection en vue de vendre les prestations et fidéliser la clientèle.

Missions

COLLECTE ET TRAITEMENT INFORMATION COMMERCIALE

Recueillir les informations sur le marché et l'environnement
Analyser des études quantitatives et qualitatives
Utiliser des outils bureautiques (word, excel)

MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE COMMERCIALE

Définir des objectifs

Mettre en place des actions commerciales en respectant les délais

Prévoir un budget de campagnes commerciales

ASSURER LE CONSEIL, LA PROMOTION ET LA VENTE

Accueillir la clientèle et Faire un entretien de vente

Établir une veille stratégique

Fidéliser la clientèle

Dans la logique des titres RNCP, les apprenants ayant validé leur année et choisissant de poursuivre leurs études en cycle supérieur au sein du Groupe IGS, se verront remettre un certificat de réussite, une attestation de compétences et un relevé de crédits ECTS.

Le parchemin officiel d'obtention du titre sera délivré au niveau le plus élevé de sortie d'études