



Certificat Chargé de clientèle

En tant que Chargé de clientèle, vous travaillez le plus souvent dans la banque, l'assurance, les grands services collectifs, mais aussi dans la vente à distance ou les centres d'appel pour les particuliers. Vous êtes l'interlocuteur privilégié des clients en face à face, au téléphone et par email.



Durée de formation 9 mois minimum

Avec COMNICIA, vous pouvez débiter votre formation à tout moment de l'année !
Un planning personnalisé permet d'adapter la durée et le rythme de votre formation selon votre profil.

Exemples de plannings conseillés (hors éventuelle période de stage) :

- **Standard** : 12h d'étude hebdomadaire sur 12 mois
- **Accélééré** : 16h d'étude hebdomadaire sur 9 mois
- **Confort** : 8h d'étude hebdomadaire sur 18 mois



Pré-requis

Être titulaire d'un Baccalauréat, ou d'un titre ou diplôme admis en dispense du Baccalauréat (homologué au niveau IV par l'État), ou d'un titre ou diplôme étranger permettant l'accès à l'enseignement supérieur dans le pays de délivrance.

OU

Justifier d'une expérience professionnelle significative.



Débouchés

- Chargé de clientèle
- Chargé d'affaires
- Conseiller de clientèle
- Télévendeur / téléconseiller



Épreuves et certification



Juin ou décembre



De chez vous

A l'issue de votre formation, vous présenterez le certificat STUDI-COMNICIA de Chargé de Clientèle, certifiant le développement de compétences de niveau III.



Groupe
Mouhassabati
ONLINE

Partenaire





Programme

Enseignement professionnel

Gérer l'action commerciale

La gestion des marges de manœuvre dans la négociation
La gestion de la rentabilité et du risque client
La gestion de l'action commerciale
Environnement technologique du commercial
L'informatique comme levier et appui des performances
Organisation et gestion de la prospection
Technologies commerciales opérationnelles

Manager l'équipe et les projets commerciaux

Les fondements du management de l'équipe commerciale
Le management du projet commercial
La constitution, organisation et développement du service commercial
L'organisation de l'équipe

Concevoir et commercialiser l'offre efficacement

Le client : centre de la stratégie
L'analyse de la clientèle
L'adaptation des solutions commerciales aux cibles prospects/clients
Le marché des produits et services
La relation commerciale : son contexte, le marché et la mercatique opérationnelle

Communiquer et maîtriser la relation commerciale

La communication dans la relation interpersonnelle, managériale et commerciale
Le développement de l'efficacité relationnelle : bilan, règles et outils
La communication écrite : s'informer, se documenter, acquérir un style écrit efficient
Remise à niveau en français

Négocier

Les fondamentaux de la négociation commerciale
La stratégie et les techniques de négociation
Analyse, compréhension et détection du processus d'achat
La négociation avec le particulier, l'entreprise et le distributeur

Stage - Expérience professionnelle

La réalisation d'un stage est facultative. Elle est toutefois vivement conseillée pour les étudiants et les demandeurs d'emploi pour favoriser leur future insertion professionnelle.