



## Organiser et assurer la relation commerciale avec les clients et les relations extérieurs Négocier et vendre des prestations

### Programme de la formation

#### Module R4-1 : La stratégie commerciale et les outils de promotion (1 jour)

Elaborer une stratégie commerciale à l'aide d'outils de promotion afin d'assurer une relation client à long terme :

- L'analyse de l'environnement
- La définition et les étapes de la stratégie commerciale
- Les techniques de prospection
- Les outils de communication
- Les actions de communication
- La réalisation d'un plan d'action de promotion

#### Module R4-2 : Le digital marketing (1 jour)

Utiliser le digital marketing dans sa stratégie commerciale :

- Les enjeux du numérique
- Les outils digitaux pour maîtriser sa visibilité digitale

#### Module R4-3 : Les différentes qualifications (1 jour)

Faire la distinction entre les diverses qualifications et leurs opportunités :

- Les qualifications dans le bâtiment (RGE, handibat, feebat...)
- Les enjeux commerciaux des qualifications

#### Module R4-4 : Les marchés publics (1 jour)

Examiner les impacts d'une réponse à un appel d'offre :

- La commande publique
- Les enjeux pour son entreprise de répondre à un marché public

Répondre à un marché public selon la réglementation en vigueur :

- Trouver des marchés publics
- Candidater à un marché public

#### Module R4-5 : Les documents commerciaux et la réglementation (1 jour)

Contractualiser la relation client en fonction de la réglementation :

- Les conditions générales de vente
- Le devis
- La facturation

#### Module R4-6 : L'entretien de vente (1,5 jour)

Conduire un entretien de vente dans le but de conclure une vente :

- La compréhension du besoin client
- La préparation de l'entretien de vente
- La communication dans une relation de vente
- L'argumentation des propositions faites au client
- Les objections du client
- La conclusion de l'entretien de vente

#### Module R4-7 : La réclamation client (0,5 jour)

Analyser la réclamation client et mettre en place des plans d'action correctifs :

- Les outils de recueil de la satisfaction client
- L'analyse et le traitement des retours clients
- Le traitement de la réclamation client

#### Module transverse et épreuve (2 jours)

Accompagnement à la réalisation du dossier d'entreprise

Epreuve de fin de bloc de compétences



9 jours de formation (63h)



- Chef(fe) d'entreprise souhaitant se développer
- Chef(fe) d'entreprise nouvellement installé
- Conjoint(e) associé(e)
- Salarié(e) repreneur(se) d'entreprise



29€ de l'heure  
⇒ Soit 1827€ net de taxes pour l'ensemble de la formation



Pour le financement, contactez

- Votre CAPEB départementale
- Ou l'ARFAB Formation [contact@arfab-formation.fr](mailto:contact@arfab-formation.fr)

Formation éligible au CPF

## Modalités d'accès à la formation

- Être titulaire d'un diplôme de niveau 4 (bac)
- Ou être titulaire d'un niveau 3 (CAP...) et avoir une expérience minimum de 3 ans dans une entreprise du bâtiment
- Ou pour les non titulaires d'un niveau 3, justifier de plus d'années d'expérience et sous validation dérogatoire

Dans tous les cas, un positionnement individuel avec l'ARFAB permettra de valider les prérequis et d'identifier votre besoin.

## Méthodes et accompagnement pédagogiques

L'approche terrain est privilégiée ainsi que l'application directe sur les données de l'entreprise

- Échanges collectifs, diaporamas,
- Travaux en sous-groupes,
- Quiz, mises en situation, exercices,
- Études de cas
- Jeux de rôles et mises en situation
- Projets d'améliorations dans l'entreprise par des actions concrètes.

Un suivi individualisé tout au long de votre parcours.

Des formateurs spécialisés et professionnels, ayant fait l'objet d'une procédure de référencement par l'ARFAB Bretagne.

Un accompagnement à la rédaction de votre projet professionnel.

Une préparation à la soutenance orale

## La certification

- **Obtention du certificat de bloc**
  - 2 épreuves, une écrite et une orale pour le bloc de compétences
  - + un dossier d'entreprise pour le bloc de compétences

Certificat de bloc de la certification professionnelle de niveau 5 inscrite au RNCP par la CAPEB sous le n° 36998  
La certification est accessible par la voie de la formation ou par la VAE (Validation des Acquis et de l'Expérience).



## Dates de formation

Consultez le site internet [www.arfab-formation.fr](http://www.arfab-formation.fr) ou contactez nous au 02.99.85.51.21

# 88%

de réussite à la certification\*

# 94%

de réussite aux certificats par bloc\*

\* Chiffres 2022