

BC03 - Contribuer à la fidélisation des clients et au développement du chiffre d'affaires des TPE/PME - ASCOM

GRETA-CFA Gard-Lozère

Certifiante

Formation continueformation mixte - hybrideRNCP38625BLOGTI0052GGL

Ville	Nîmes
Lieu de formation	Lycée général technologique Albert Camus
Niveau d'entrée	N3 (CAP, BEP, CFPA du premier degré)
Niveau de sortie	N4 (BP, BT, baccalauréat professionnel ou technologique)
Durée et rythme	310h - 30h/semaine
Public visé	Public dans le cadre du CPF, Tout public
Modalité d'entrée et sortie	Entrée et sortie permanente
Financement	Etat - MCF - Caisse des dépôts

Ce bloc permet de maîtriser le suivi de la relation client, le traitement des demandes commerciales et la fidélisation, tout en contribuant à la qualité du service et au développement de l'activité

Objectifs

- Prospection et qualification des clients et prospects
- Utilisation d'un logiciel CRM/GRC
- Identification des besoins et techniques de questionnement
- Veille commerciale et concurrentielle
- Segmentation et campagnes d'e-mailing
- RGPD appliqué à la prospection commerciale
- Création et publication de contenus web
- Animation des réseaux sociaux professionnels
- Fidélisation et développement de la relation client

Contenu

Certification préparée

Assistant d'administration commerciale (TPE/PME) – RNCP38625

Résultats attendus complémentaires

- Identifier les besoins des clients et prospects
- Qualifier et exploiter une base clients/prospects dans le respect du RGPD
- Réaliser une veille commerciale et concurrentielle
- Concevoir des actions de prospection et d'e-mailing ciblées
- Publier des contenus adaptés sur un site internet et les réseaux sociaux
- Contribuer à la fidélisation des clients et au développement commercial

Attestation de compétences (Voir type de validation), Passage et obtention de la certification, Passage devant un jury de la certification, Attestation des acquis (Voir type de validation), Obtention totale du bloc de compétences

Pré-requis

Maîtrise des outils bureautiques

Programme

Blocs de compétence	Modules	RNCP
Contribuer à la fidélisation des clients et au développement du chiffre d'affaires des TPE/PME		RNCP38625BC03

Contenu de la formation

Description

- Prospection et qualification des clients et prospects
- Utilisation d'un logiciel CRM/GRC
- Identification des besoins et techniques de questionnement
- Veille commerciale et concurrentielle
- Segmentation et campagnes d'e-mailing
- RGPD appliqué à la prospection commerciale
- Création et publication de contenus web
- Animation des réseaux sociaux professionnels
- Fidélisation et développement de la relation client

Période de stage en entreprise

1 à 2 semaines de stage

Évaluation des activités réalisées en entreprise à partir du livret d'activités et du suivi des missions.

Stage en milieu professionnel

Oui

Compétences visées

RNCP38625BC03 - Contribuer à la fidélisation des clients et au développement du chiffre d'affaires des TPE/PME

- Qualifier les fichiers clients et prospects au sein des logiciels de GRC ou de gestion commerciale en collectant les informations disponibles en interne et en externe, dans le respect de la législation, pour préparer la segmentation du public selon la demande du commercial afin d'optimiser le ciblage des actions de prospection
- Recueillir les besoins des prospects dans une démarche de prospection active respectueuse du RGPD, en utilisant les techniques (questions ouvertes, reformulation...) de communication et les scripts de l'entreprise pour permettre au commercial d'élaborer une proposition adaptée
- Effectuer une veille commerciale et concurrentielle répondant aux critères fixés par l'entreprise, en mettant en place des collectes d'informations, automatisées ou non, pour apporter une connaissance actualisée de l'écosystème de la TPE/PME au décideur et au commercial
- Réaliser des campagnes d'e-mails personnalisés en utilisant les logiciels de GRC, d'e-mailing et/ou de traitement de texte pour promouvoir un événement, un produit ou un service auprès des prospects ciblés, dans le respect du RGPD et des recommandations de la CNIL
- Animer le site internet de l'entreprise en publiant informations et conseils, événements, documents à télécharger, abonnement à une newsletter, etc. pour assurer une présence continue de l'entreprise sur le web
- Interagir sur les contenus et avec les membres des réseaux sociaux sur lesquels l'entreprise est présente, en identifiant les conversations pertinentes dans lesquelles partager articles, commentaires, mentions, pour augmenter les opportunités de contact

Modalités : organisation, pédagogie, intervenants et évaluations

Durée

- En centre: 220 heures
- A distance: 20 heures
- Total enseignement: 240 heures
- En entreprise: 70 heures
- Total: 310 heures

Rythme

- Temps partiel
- En journée
- Temps plein

Intensité

30 heures/semaine

Modalités pédagogiques

- Apports théoriques structurés et progressifs
- Parcours mixte alliant présentiel et distanciel
- Suivi individualisé et accompagnement pédagogique

Intervenants

Intervenant spécialiste du domaine, enseignant de spécialité, bénéficiant d'un plan de développement de compétences

Modalité d'évaluation

- Examen final - Epreuve ponctuelle

Tarifs, financements et frais

Prix (net de taxe) : 3120 €

Modalités de financement : Mon Compte Formation

Financier

Financier	Public visé	Nombre de place
Etat - MCF - Caisse des dépôts	Public dans le cadre du CPF, Tout public	12

Frais à la charge de l'apprenant

Frais de passage de certification

Les frais d'examen ou de certification sont inclus dans le prix de vente.

Modalités d'inscription et d'admission

Modalités d'admission

Admission après test, Admission après entretien

Après : poursuites d'études, passerelles et métiers

Poursuite d'études

Intitulé	Niveau de sortie	RNCP / RS
Droit, économie, gestion ; Mention Métiers des administrations et collectivités territoriales	Niveau 6	RNCP22638
Assistant commercial	Niveau 5	RNCP36205
Assistant juridique	Niveau 5	RNCP36412
Bureautique et multimédia (fiche nationale)	Niveau 5	RNCP36837
BTS - Management commercial opérationnel	Niveau 5	RNCP38362
Assistant juridique	Niveau 5	RNCP40249
Métiers du commerce international (fiche nationale)	Niveau 6	RNCP40445
Diplôme de Gestion et Management des entreprises	Niveau 6	RNCP40712
Assistant juridique (fiche nationale)	Niveau 5	RNCP40714
Diplôme d'études supérieures en management	Niveau 6	RNCP40727
Diplôme d'études supérieures en management international des entreprises (DESMIE)	Niveau 6	RNCP40811
Assistant juridique	Niveau 5	RNCP41495
Gestion administrative et commerciale des organisations : Management commercial et marketing omnicanal	Niveau 6	RNCP41598
Diplôme d'affaires internationales	Niveau 6	RNCP42405
Communication multimédia et outils numériques	Niveau 5	RNCP42435

Liste des métiers associés

Intitulé	Code ROME
Assistant commercial / Assistante commerciale	D1401
Secrétaire technique	M1605
Assistant administratif / Assistante administrative	M1607

Équivalence - Correspondance totale ou partielle

RNCP du bloc concerné	Intitulé du bloc concerné	Certification concernée par l'équivalence	Bloc en correspondance
RNCP38625BC03	Contribuer à la fidélisation des clients et au développement du chiffre d'affaires des TPE/PME	RNCP35031	Contribuer au déploiement de la stratégie commerciale de l'entreprise RNCP35031BC02 — Correspondance partielle
RNCP38625BC03	Contribuer à la fidélisation des clients et au développement du chiffre d'affaires des TPE/PME	RNCP35031	Administrer les ventes et assurer le suivi de la supply chain RNCP35031BC01 — Correspondance partielle
RNCP38625BC03	Contribuer à la fidélisation des clients et au développement du chiffre d'affaires des TPE/PME	RNCP35161	Contribution aux missions support de la communication de la PME RNCP35161BC03 — Correspondance totale

RNCP du bloc concerné	Intitulé du bloc concerné	Certification concernée par l'équivalence	Bloc en correspondance
RNCP38625BC03	Contribuer à la fidélisation des clients et au développement du chiffre d'affaires des TPE/PME	RNCP36205	Participer à la coordination de l'activité commerciale RNCP36205BC03 — Correspondance partielle
RNCP38625BC03	Contribuer à la fidélisation des clients et au développement du chiffre d'affaires des TPE/PME	RNCP36205	Contribuer au développement commercial et représenter la structure RNCP36205BC01 — Correspondance partielle

Informations pratiques : accès, services et contact

Lieu de formation concerné : Lycée général technologique Albert Camus – Nîmes

Accessibilité aux personnes en situation de handicap : Oui

Transport et accès au site : Bus

Restauration et espace repas : Oui

Possibilité d'hébergement : Non

Contact

François Martinez

Président(e)

0466048597

francois.martinez@ac-montpellier.fr

Référent handicap

Florence Legeai

0466048597

flor.legeai@formateurs.greta-gard.com

Informations légales

Rncp : RNCP38625

Date d'échéance de la certification : 09-02-2028 00:00

Nom du certificateur : CENTRE NATIONAL D'ENSEIGNEMENT A DISTANCE (CNED) - CNED SITE DE LYON

France Compétences : <https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/38625>

Formacode : 35028

Certifinfo : 116335

Rome : D1401, M1605, M1607

Sessions de formation

Session	Période	Statut
Session du 1 janvier 2026 au 5 juillet 2027	Entrées et sorties permanentes	Inscription conditionnée

Tout savoir sur GRETA-CFA Gard-Lozère

Eduform