

ACO - BLOC 3 : Gestion de la relation client et reporting de son activité commerciale.**Financement**Formation professionnelle continue
Non conventionnée / sans dispositif**Organisme responsable et contact**CCI BAYONNE- CENTRE
CONSULAIRE FORMATION
CCI FORMATIONS BAYONNE
05.59.46.58.03
cciformations@bayonne.cci.fr**Accès à la formation****Publics visés :**Demandeur d'emploi
Jeune de moins de 26 ans
Personne handicapée
Salaré(e)
Actif(ve) non salarié(e)**Sélection :**Dossier
Tests
Entretien**Niveau d'entrée requis :**

Niveau 4 : Baccalauréat (Niveau 4 européen)

Conditions d'accès :

Justifier d'un niveau 4 validé + 6 à 12 mois d'expérience professionnelle ou une année d'études post-bac et satisfaisant aux épreuves de sélection de l'établissement. OU 3 années d'expérience professionnelle et satisfaisant aux épreuves de sélection de l'établissement.

Prérequis pédagogiques :

Justifier d'un niveau 4 validé + 6 à 12 mois d'expérience professionnelle ou une année d'études post-bac et satisfaisant aux épreuves de sélection de l'établissement. OU 3 années d'expérience professionnelle et satisfaisant aux épreuves de sélection de l'établissement.

Contrat de professionnalisation possible ?

Non

Objectif de la formation

Garantir le suivi client de manière la plus efficace possible en mobilisant l'ensemble des ressources utiles afin d'optimiser la fidélisation et l'engagement.

Contenu et modalités d'organisation

Entretenir une relation suivie avec ses clients après la vente, en s'assurant de la fourniture du produit/service selon les clauses contractualisées, afin de contribuer à leur satisfaction et leur fidélisation. • Gérer les éventuels litiges ou réclamations des clients en lien avec le service après-vente, en proposant la mise en place de mesures correctives, afin de résoudre la situation dans le respect des intérêts respectifs des différentes parties. • Organiser les modalités de gestion et d'actualisation de son portefeuille clients, en définissant la méthode et la fréquence à mettre en œuvre et en veillant à l'application des obligations liées au RGPD, afin d'optimiser son développement. • Assurer la tenue de ses fichiers clients dans un logiciel dédié, en veillant à la mise à jour régulière des données les concernant et en identifiant les informations additives à rechercher et les sources permettant de les obtenir, afin de disposer de données fiables, précises et actualisées sur ses clients.

Parcours de formation personnalisable ? Oui Type de parcours Non renseigné**Validation(s) Visée(s)**

Attaché commercial - Niveau 5 : DEUG, BTS, DUT, DEUST (Niveau 5 européen)

 Éligible au CPF**Et après ?****Suite de parcours**

titre RNCP Niveau 5 – Bac + 2 – ATTACHE(E) COMMERCIALE(E)

Calendrier des sessions

Numéro Carif	Dates de formation	Ville	Organisme de formation	Type d'entrée	CPF	Modalités
00373068	du 25/03/2024 au 18/07/2024	Bayonne (64)	CCI BAYONNE- CENTRE CONSULAIRE FORMATION			
00580761	du 24/03/2025 au 03/09/2025	Bayonne (64)	CCI BAYONNE- CENTRE CONSULAIRE FORMATION			