Titre Professionnel Bac+2 Négociateur Technico-Commercial

Recrutement Contrats d'apprentissage
Paris - Février 2022

Titre Professionnel Bac+2 Négociateur Technico-Commercial

BARISTA/VENDEUR - STARBUCKS

Alterneo : une école issue de l'économie sociale et solidaire

Créée en janvier 2021, Alterneo est une école du groupe Proactive Academy, **innovante à impact sociétal** proposant des formations en apprentissage de niveau bac et post-bac (Bac+2) **dans le domaine du commerce, de la vente, de la relation client et de la gestion**. Elle propose à ses apprentis de réaliser leur parcours de formation parmi ses entreprises partenaires.

Elle offre aussi un véritable **service d'accompagnement dans la recherche de contrat et individualise sa pédagogie** en s'appuyant sur les besoins des entreprises du marché. Cette approche proactive permet de garantir la réussite de ses apprentis.

Elle propose également à ses apprentis de mettre au service de **projets solidaires** en utilisant les compétences acquises en formation.

Une offre de formation nationale

Projet : Alterneo x Starbucks

L'entreprise **Starbucks** s'associe à **Alterneo** pour lancer une promotion de **Baristas / Vendeurs** !

Cette promotion sera formée par **notre école Alterneo** pendant **14 mois** et intégrera en **apprentissage** un des salons **Starbucks**, sur un poste de **Barista / Vendeur.**

Les jeunes signeront donc un contrat d'apprentissage pour préparer **un Titre Professionnel Bac+2 "Négociateur Technico-Commercial" (Niveau 5).**

L'entreprise recrute pour ses différents points de vente situés à **Paris intramuros** et région Parisienne.

- Début : **stage d'une semaine à compter du 7 février + apprentissage à compter du 14 février**
- Fin : **24 avril 2023**
- Durée : **14 mois**
- Rythme : **4 jours entreprise / 1 jours école**

Objectif de la formation

Objectifs :

Notre dispositif propose d'intégrer **20 apprentis** et de les former aux compétences du Négociateur Technico-Commercial pour objectif qu'ils puissent :

- Connaître et appliquer les fondamentaux du marketing & e-marketing
- Élaborer une stratégie commerciale omnicanale pour un secteur géographique défini
- Maîtriser la prospection et la négociation d'une proposition commerciale
- Maîtriser les techniques de vente en face à face et/ou à distance

Programme de formation

Module 1 : Prospecter à distance et physiquement un secteur géographique

- Connaissance du tissu économique et industriel du secteur à prospecter
- Identifier priorités en termes de ciblage et de démarchage
- L'argumentaire de découverte d'un prospect
- Concevoir et rédiger des argumentaires de prospection et de vente (produits et services)
- Mise en situation / Exercices
- Les techniques de prospection à distance
- Les techniques de prospection terrain
- Alimenter et qualifier un fichier client : Rédiger des fiches prospects correctement renseignées
- Qualifier un fichier
- Mettre en œuvre un plan de déplacement rationnel
- Prospection salon (avec sortie pédagogique)
- Prospection digitale (online et web call back)

Programme de formation

Module 2 : Communication orale, écrite et posture professionnelle

- Communication verbale
- Communication non verbale
- Communication écrite
- Prise de parole en public
- Ecoute active Comportements assertifs
- Gestion de conflits
- Faire face à des situations délicates

Module 3 : Concevoir une solution technique et commerciale appropriée aux besoins détectés

- Bien connaître les produits référencés dans l'entreprise (création de fiches produits)
- Concevoir une proposition commerciale pertinente répondant au besoin identifié
- Rédiger et présenter une proposition commerciale
- Rappels sur les calculs commerciaux
- Conclure la proposition en respectant les intérêts des 2 parties
- Conception d'une solution technique avec CAP SONCASE
- Appel d'offre Produits annexes Faire une proposition commerciale (courrier)
- Faire une proposition commerciale (chiffrer et formaliser un devis sur Excel ou CRM)
- Contrats de vente
- La définition du contrat de vente
- Les éléments qui définissent le contrat de vente
- Les principales clauses du contrat de vente

Module 4 : Les calculs commerciaux

- Les calculs arithmétiques (écarts, pourcentages, cumuls, moyenne...)
- Les calculs commerciaux (HT, TTC, TVA, Taux de marge, taux de marque, marge brute, marge nette, remise...)

Module 5 : Négocier une solution technique et commerciale

- Rédiger un contrat de vente conforme à la négociation
- Préserver les intérêts de l'entreprise en matière de rentabilité et de faisabilité de la mise en œuvre
- Présenter et argumenter la proposition commerciale de façon pertinente
- Mener la négociation tarifaire en appliquant les conditions financières fixées par la direction commerciale, la législation en vigueur et prendre en compte les contextes économique et concurrentiel du secteur géographique concerné
- Conclure la vente avec souplesse tout en respectant les directives en matière de préservation de la marge
- Mettre en œuvre l'attitude et les moyens favorisant la continuité de la relation commerciale, notamment en cas d' échec de la négociation
- Traiter les objections client
- Conseiller et vendre à distance (par téléphone et en ligne)

Module 6 : Implanter et promouvoir l'offre chez les distributeurs

- Stratégie des réseaux de distribution
- Enjeux de l'implantation de l'offre sur un lieu de vente
- Marge de négociation et intérêt des parties
- Exemple d'animations à mettre en place et leurs avantages et inconvénients

Module 7 : Vendre à distance

- Préparer un entretien de vente
- Conduire un entretien de vente
- Proposer une solution et argumenter
- Garder le cap en cas d'objection
- Conclure pour vendre
- Jeux de rôle : Négociation commerciale, Entretien de vente, Argumentaire de vente, Les objections etc.

Module 8 : Assurer une veille commerciale pour analyser l'état du marché

- Définir le marché et les différents types de marchés.
- Différents Types de concurrences
- Remonter l'information commerciale
- Exploiter et partager l'information commerciale
- Comprendre la méthode d'analyse SWOT, PETEL etc...
- Techniques d'Analyse concurrentielle
- Connaître les éléments différenciants et les critères d'analyse du marché

Module 9 : Organiser un plan d'action commerciale

- Définir le PAC
- Pourquoi un PAC
- Comment mettre en place un PAC
- Diagramme de GANTT
- Comment définir un objectif commercial (Méthode SMART)
- Apprendre à Définir un budget
- Les techniques de marketing opérationnel
- Identifier les priorités (en matière de prospection) en fonction des objectifs fixés
- Définir les actions commerciales
- Concevoir un planning d'actions commerciales cohérent et structuré en choisissant un outil de planification pertinent
- Vérifier la faisabilité de l'offre auprès des services concernés
- Développer et piloter un réseau de partenaires

Module 10 : Maîtriser la communication Omnicanale

- La relation et le service client
- Les différents canaux : Téléphone, E-mail, Boutiques, Sites internet, Messageries, Réseaux sociaux Etc.
- Les techniques de relation clients selon le canal

Module 11 : Développer des réseaux professionnels

- Créer un réseau professionnel
- Les réseaux sociaux professionnels
- Créer un réseau social professionnel
- Faire grandir son réseau social professionnel
- Animer une communauté

Module 12 : Mise en oeuvre d'actions de fidélisation

- Pourquoi fidéliser sa clientèle ?
- Notion de fidélité
- Comment mettre en place des actions de fidélisation ?
- Les outils de la mise en place des actions de fidélisation
- Comment mesurer l'efficacité des opérations de fidélisation ?
- Comment traiter efficacement une réclamation ?
- Les conditions générales de ventes
- Animer et consolider une relation commerciale pérenne avec les clients
- Participer à des opérations commerciales en vue d'assurer la promotion des produits/services auprès des clients et des prospects
- Les conditions générales de vente
- Les procédures en matière de traitement des réclamations
- Les différents moyens et actions disponibles pour organiser et animer des manifestations commerciales
- Le contexte en termes de spécificité, concurrence, pratiques locale...
- Concevoir et utiliser un planning pour le suivi des affaires en cours

Programme de formation

Module 13 : Développer la relation e-commerce

- Définition du e-commerce
- Comment animer un site d'e-commerce ?
- Analyse de l'activité d'e-commerce
- Savoir valoriser l'offre commerciale et les promotions en ligne
- Suivre et réguler le processus de vente
- Mettre en œuvre des animations commerciales sur les réseaux sociaux
- Evaluer le trafic et le référencement du site
- Analyser les résultats de vente en e-commerce
- Gérer le suivi de la satisfaction clients à distance
- Gérer la relation e-clients : Animation des communautés, forums et réseaux sociaux, Participation au développement de la visibilité digitale des produits et des services, Connaître l'organisation et les enjeux d'un site e-commerce .

Module 14 : Gestion des litiges

- La gestion des conflits
- Prévenir le risque des litiges
- La gestion des réclamations clients
- Mettre en œuvre des actions réalistes de règlement des litiges ou de situations conflictuelles
- Gérer les encours clients
- Analyser ses prestations et les améliorer en permanence

Module 15 : Réaliser le bilan de l'activité commerciale et rendre compte

- Utiliser et exploiter un CRM
- Comment choisir votre solution CRM ?
- Comment rédiger des écrits professionnels ?
- Rappel sur les calculs commerciaux
- Mesurer les écarts entre le C.A. réalisé et l'objectif à atteindre
- Utiliser et exploiter un CRM
- Mettre en place des actions correctives
- Analyser rapidement des situations inédites et agir de manière adéquate et rapide Connaissance de la technique de prise de notes
- Rédiger des écrits professionnels courants (rappel)
- Rédiger un compte-rendu Informer sa hiérarchie ou les services internes avec réactivité de tout évènement pouvant concerner l'entreprise.

Module 16 : Tableaux de bord et outils de pilotage

- Quel est le rôle d'un tableau de bord ?
- Comment concevoir un tableau de bord ?
- Mesure de la performance commerciale
- Indicateurs de mesure
- Utiliser et exploiter un tableau de bord : Objectifs d'un tableau de bord commercial, Rappel sur les calculs commerciaux, Conception d'un tableau de bord, Analyse d'un tableau de bord

Module 17 : Maîtriser la communication sur le web

- La communication digitale
- Objectifs de la communication digitale
- La communication digitale : Définitions et objectifs, Les différents canaux
- Les réseaux sociaux
- Les sites web
- Les blogs
- L'emailing
- Les applications mobiles : La forme des messages digitaux, Les cibles

Module 18 : Droits et devoirs de l'apprenti

- Contexte légal : Les différents type de contrats, les financements, durée de la période d'essai, aide exceptionnelle
- La rémunération
- Le statut de l'apprenti - droit et devoirs

Module 19 : Développer son employabilité

- Appliquer les techniques de gestion du temps
- Analyser la gestion de son temps
- Maîtriser sa e-réputation en cohérence avec la politique de communication de l'entreprise

Module 20 : Anglais

- Vocabulaire commercial
- Communication orale
- Ecrits professionnels

Programme de formation

Module 21 : Mise en place de projets solidaires

- Utilisation des compétences acquises pendant la formation dans la mise en place d'un projet
- Choix et missions auprès d'une association choisie

Modalité d'évaluation :

- ECF - Evaluation en cours de formation
- Rédaction du dossier professionnel
- Préparation aux Jury
- Examens sur table et oraux

Les modalités pédagogiques

Proactive Academy déploie une **pédagogie proactive** en mettant l'accent sur l'identification des besoins à court terme de l'entreprise pour former et positionner les **20 apprentis.**

Les formateurs vont aussi mettre en place:

- des mises en situation
- des travaux de groupe
- du travail en autonomie et en sous groupe

Individualisation de la formation

Les modalités pédagogiques

Individualisation de la formation pendant la formation par apprentissage

Cette approche innovante d'identification des besoins immédiats des entreprises, permet d'apporter au stagiaire, des compétences métier ciblées en fonction des attentes des entreprises.

L'apport des compétences métier évoluera au fur et à mesure de la formation, en fonction des besoins des entreprises.

Les modalités pédagogiques

- Une Gamification du parcours
- Challenges et cumul de points en individuel et collectif
- Entre 100 et 500 points par challenge
- Semaine de la prospection
- Témoignages
- Questionnaires interactifs
- Métiers en scène
- Remise des prix en fin de contrat

Présentation du poste de Barista / Vendeur

Au sein d'une équipe dynamique, vous pourrez **communiquer** votre passion et expertise du café auprès de la clientèle, vous **contribuerez à l'acquisition et à la fidélisation** de nouveaux clients, vous **participerez** à la mise en place **d'actions marketing**, et ainsi au **développement** du salon dans le respect des normes qualitatives.

- Accueillir la clientèle et la conseiller sur nos cafés
- Fournir un service convivial et efficace
- Préparer nos boissons et produits avec soin dans le respect des standards
- Maintenir un environnement propre et confortable

⇒ Vous apprendrez comment vendre un produit et de quelles manières vous pourrez contribuer à l'animation et aux résultats du salon de café.

Ce métier passionnera celles et ceux qui, forts de leur sens du service et de la satisfaction client, souhaitent exercer une fonction commerciale généraliste avec de véritables perspectives d'évolution.

Présentation du poste de Barista / Vendeur

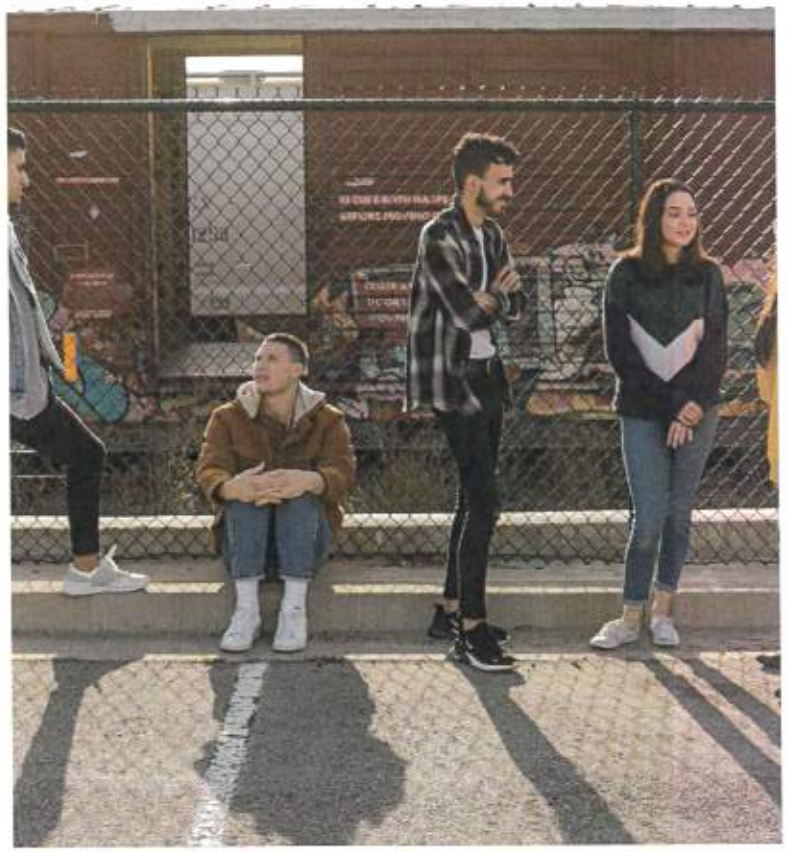
LES AVANTAGES CHEZ STARBUCKS :

- Pass Navigo remboursé à 80%
- Mutuelle très avantageuse
- Tickets restaurants
- Pointeuse : chaque minute supplémentaire est payée
- Boisson gratuite en début de service, pendant la pause, et en fin de service
- Prime de blanchisserie
- Polos fournis
- Casier individuel
- Un véritable travail d'équipe et une perspective d'évolution au sein du salon

Public et pré-requis

Profil recherché

- Avoir entre 18 et 29 ans
- Tout âge pour les personnes en situation de handicap
- Aisance relationnelle
- Appétence pour la relation client
- Intérêt pour la marque Starbucks
- Dynamisme et réactivité



Modalités de sélection et débouchés à l'issue de la formation

Modalités de sélection

- ❑ Réunion d'information collective (visio)
- ❑ Positionnement de niveau (tests)
- ❑ Entretien de motivation école
- ❑ Entretien de motivation entreprise

Débouchés à l'issue de la formation

- ❑ Poursuite d'études sur un diplôme de niveau bac+3 (licence, bachelor etc.)
- ❑ Intégration en emploi (vendeur, commercial, chargé d'affaires etc.)

Rétro-planning

Durée

Parcours de 1834 heures :

- En centre : 707 heures
- En entreprise : 1127 heures

Dates de la formation

- Du 7 février 2022 au 24 février 2023
- Semaine test - Stage du 7 au 11 février
- Contrat d'apprentissage à compter du 14 février
- Examens du 20 au 24 février 2023

Lieu de formation

Paris 13e

Réunions d'information collective

Dates	Lieu
❑ Tous les lundis, mercredis et vendredis À 14h30	En visioconférence

Pour candidater

Envoyer son CV à admission@alterneoecole.fr en précisant "candidature Starbucks"

Notre équipe projet

Coralie MONCHEAUX
Chargée d'admission

Lamiaa JEMMAL
Responsable pédagogique

alterneo. L'école autrement

Coralie MONCHEAUX - Chargée d'admission

coralie.moncheaux@proactiveacademy.fr

Tel : 06 88 77 99 41

Standard

contact@proactiveacademy.fr

Tel : 01 86 90 20 56