

## RELATIONS COMMERCIALES AU QUOTIDIEN

### Module 1 :

- Parler de son travail
- Les tâches professionnelles quotidiennes
- Professions et désignations de postes

### Module 2 :

- Vendre un produit / service
- Décrire des caractéristiques techniques
- Développer un argumentaire de vente
- Recommander et convaincre, répondre aux objections

### Module 3 :

- Défendre un produit / service
- Défendre une marque, parler de qualité
- Renseigner sur des labels ou appellations
- Parler de produits éthiques et d'entreprises responsables

### Module 4 :

- Travailler en magasin
- Décrire un point de vente et l'organisation de l'espace
- Savoir désigner les franchises, chaînes ou commerces indépendants
- Les formulations pour accueillir et conseiller la clientèle

### Module 5 :

- Acheter, vendre et négocier
- Interagir avec des fournisseurs, passer commande
- Parler de la facturation, des délais de livraison, du suivi de commande
- Savoir mener une négociation, discuter des prix

### Module 6 :

- Communiquer avec ses clients
- Informer des clients, répondre à leurs demandes
- Répondre à une plainte, s'excuser
- Téléphone et courriers électroniques commerciaux

### Module 7 :

- Promouvoir un produit / service
- Présenter un nouveau produit / service ; parler d'innovation
- Communiquer sur des promotions, des offres spéciales
- Participer à un salon professionnel, tenir un stand

### Module 8 :

- Parler de stratégies marketing
- Commenter une analyse de marché et la définition de besoins
- S'exprimer sur le marketing agile et la consommation
- Savoir expliquer une stratégie marketing