



# E-business



Sunshay Académie  
Groupe Nantora

## **FORMATION E-Business, Vente et Digitalisation,** **inclut réseaux sociaux**

**Certification RNCP38368** **BTS Négociation et digitalisation de la relation client**

**(Enregistré le 01/01/24)** **Par MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE**

**(5h de classe virtuelle avec formateur particulier)**

**Prix : 4 590<sup>€</sup>** possibilité financement CPF

**PROGRAMME SUR 29H Inclus la Visio** (à jour au 03/04/2025)

**OBJECTIF DE LA FORMATION :**

Cette formation vise à préparer les apprenants aux exigences du **commerce et de la relation client à l'ère du digital**. Elle leur permettra de :

- ✓ **Développer des compétences commerciales solides** : maîtrise des techniques de négociation et de vente omnicanale (physique, téléphonique, digitale).
- ✓ **Comprendre et appliquer une stratégie digitale** : utilisation des outils numériques pour capter, fidéliser et développer une clientèle.
- ✓ **Exploiter les réseaux sociaux et le webmarketing** : création de contenus engageants, stratégie de social selling et prospection digitale.
- ✓ **Optimiser la relation client à distance** : gestion des échanges via e-mailing, chatbot, CRM et outils d'automatisation.
- ✓ **Analyser et interpréter des données marketing** : évaluer les performances des actions commerciales et ajuster les stratégies en conséquence.

**CERTIFICATION :** *BTS - Négociation et digitalisation de la relation client*

*Bloc de compétence 2 et 3*

*- Relation client à distance et digitalisation*

*- Relation client et animation de réseaux*

**PREREQUIS :** *Pas de prérequis pour cette formation.*



*Accessible aux personnes handicapés en fonction du handicap*

## PROGRAMME DE LA FORMATION

### ◆ PARTIE 1 - RÉSEAUX SOCIAUX, E-BUSINESS & DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

#### 📍 MODULE 1 : Introduction au Digital et à la Relation Client

##### ★ Contenu

- ✓ Comprendre la transformation digitale et son impact sur le commerce
- ✓ Présentation du parcours client omnicanal
- ✓ Les nouvelles attentes des consommateurs à l'ère numérique

##### 🎯 Objectifs pédagogiques

- Se familiariser avec l'environnement digital de la relation client
- Comprendre les enjeux de la digitalisation pour les entreprises

---

#### 📍 MODULE 2 : Stratégie Marketing Digital et Parcours Client

##### ★ Contenu

- ✓ Schéma du **Marketing Digital Funnel**
- ✓ Élaboration d'une **stratégie marketing digitale** en plusieurs étapes
- ✓ Construction d'un **plan d'action commercial digital**
- ✓ Analyse et **optimisation du parcours client**

#### Activités et ressources

 Quiz interactifs |  Modèles de plans d'action |  Cas pratiques

#### Objectifs pédagogiques

- Concevoir et mettre en œuvre une **stratégie digitale performante**
- Optimiser le parcours client pour augmenter la conversion

---

## MODULE 3 : Réseaux Sociaux et Stratégies de Social Selling

#### Contenu

- ✓ **Rôle des réseaux sociaux** dans le commerce et la relation client
- ✓ **Stratégies de social selling** (vente via réseaux sociaux)
- ✓ Focus sur les plateformes majeures : **LinkedIn (B2B), Instagram, Facebook**
- ✓ **Automatisation et gestion des publications** (outils de planification)
- ✓ **Publicité digitale et collaborations avec influenceurs**

#### Activités et ressources

 Quiz |  Exercices pratiques sur **CapCut & Canva** |  Études de cas réelles

#### Objectifs pédagogiques

- Développer une **présence efficace sur les réseaux sociaux**
- Générer du trafic et convertir grâce aux stratégies de **social selling**

---

## MODULE 4 : Rédaction Web et Copywriting

#### Contenu

- ✓ Création d'une **stratégie éditoriale** pour une marque forte
- ✓ **Techniques de copywriting** : convaincre et vendre avec les mots
- ✓ **Optimisation du contenu** pour le référencement (SEO)
- ✓ **Gestion d'un planning éditorial** et organisation des publications

#### Activités et ressources

 Quiz |  Livre : **Le Guide du Copywriting** |  **Modèle de planning éditorial**

### 🎯 Objectifs pédagogiques

- Apprendre à rédiger des **contenus engageants et percutants**
- Structurer et optimiser sa communication digitale

---

## 🔍 MODULE 5 : Animation et Modération des Communautés en Ligne

### 🚩 Contenu

- ✓ Techniques d'**animation et d'interaction avec une communauté**
- ✓ **Modération des échanges** et gestion des conflits en ligne
- ✓ **Outils de veille et gestion de l'e-réputation**
- ✓ **Google My Business** et gestion des avis clients

### 📁 Activités et ressources

📖 Quiz | 🔍 Études de cas | ✂ Exercices pratiques

### 🎯 Objectifs pédagogiques

- Développer une **relation client digitale efficace**
- Maîtriser la gestion et la protection de la réputation d'une marque

---

## 🔍 MODULE 6 : Emailing et Fidélisation Client

### 🚩 Contenu

- ✓ Importance de l'**emailing** dans la stratégie digitale
- ✓ **Différents types d'e-mails** (newsletters, relances, cold mailing...)
- ✓ **Analyse des performances d'une campagne** (taux d'ouverture, conversion...)
- ✓ Utilisation de **MailerLite et autres outils** d'emailing
- ✓ Respect des **réglementations (RGPD)** en matière de données personnelles

### 📁 Activités et ressources

📖 Quiz | 📖 Études de cas | ✂ Exercice de création de campagne emailing

### 🎯 Objectifs pédagogiques

- Concevoir et gérer des **campagnes d'e-mailing performantes**

- Respecter les **normes légales** et les **bonnes pratiques**

---

## 🔍 MODULE 7 : Évaluation et Certification

- ✓ **Test final de validation des acquis** (40 questions)
- ✓ **Attestation de réussite et certification**

### 🎯 Objectifs pédagogiques

- Valider la maîtrise des **compétences digitales et commerciales**

---

## ◆ PARTIE 2 - TECHNIQUES DE VENTE & PROSPECTION OMNICANALE

### 🔍 MODULE 1 : La Communication Commerciale

#### ★ Contenu

- ✓ Comprendre les mécanismes de la **communication client**
- ✓ Développer son **écoute active** et son **empathie**
- ✓ **Gérer les objections** et négocier efficacement

### 🎯 Objectifs pédagogiques

- Améliorer sa **prise de contact et son relationnel commercial**

---

### 🔍 MODULE 2 : Prospection Digitale & Social Selling

#### ★ Contenu

- ✓ Création d'un **fichier de prospection qualifié**
- ✓ Exploitation des outils de **LinkedIn Sales Navigator**
- ✓ Rédaction de **messages d'approche impactants**

### 🎯 Objectifs pédagogiques

- Développer une **stratégie de prospection efficace** en ligne

## 📍 MODULE 3 : Techniques de Vente et Négociation

### ★ Contenu

- ✓ Techniques de **closing et de gestion des objections**
- ✓ Application de la **méthode des 4C** (Contacter, Connaître, Convaincre, Conclure)
- ✓ **Argumentation commerciale et persuasion**

### 🎯 Objectifs pédagogiques

- Gagner en **efficacité commerciale** et améliorer ses taux de conversion
- 

## 📍 MODULE 4 : Relation Client à Distance et Visio-Vente

### ★ Contenu

- ✓ Gestion des **appels clients et des visio-conférences**
- ✓ Optimisation de l'**expérience client en ligne**
- ✓ Utilisation d'un **CRM et outils de gestion client**

### 🎯 Objectifs pédagogiques

- Professionnaliser la **relation client digitale et omnicanale**