

Formacode[®] 12.0

Thésaurus de l'offre de formation

Champs sémantiques

Listes annexes

Des types de certifications/diplômes/titres

Des pays

Des logiciels/outils/applications/services

Des publics

Des mots-outils

Correspondances

Formacode[®] ROME

ROME Formacode[®]



Centre Inffo

Présentation du thésaurus de l'offre de formation : le Formacode® version 12.0

Le Formacode® comporte soixante-trois champs sémantiques composés de descripteurs (mots-clés) organisés sous forme de listes. Les descripteurs ont des relations :

- **Hiérarchiques** : un terme générique (TG) définissant un concept plus large qu'un de ses termes spécifiques (TS). Un terme générique et son terme spécifique appartiennent forcément au même champ sémantique ;
- **Association** : un descripteur appartenant à un champ sémantique peut être associé à un descripteur d'un autre champ, il est lié dans ce cas à un ou plusieurs « termes associés » (TA). Cette association est réciproque ;
- **Équivalence** : un descripteur peut avoir un ou plusieurs synonymes n'étant pas des descripteurs mais pouvant être recherchés par les utilisateurs, il s'agit dans ce cas d'un « employé pour » (EP). Un autre type de relations synonymiques a été créé pour le Formacode® : les synonymes métiers ou « employé pour métier » (EP métier) qui reprennent des intitulés de métier. Lors de la consultation d'un synonyme, le renvoi vers le descripteur à utiliser est signifié par l'expression « employer » (EM).

Certains descripteurs peuvent être complétés par :

- une **note d'explication** (NE) qui apporte une définition du concept couvert par le descripteur ;
- une **note d'application** (NA) qui apporte des indications sur les types de formations pouvant être indexées avec le descripteur concerné, voire propose un renvoi vers un descripteur plus pertinent.

Des correspondances existent entre le Formacode® et d'autres nomenclatures, ainsi un descripteur peut avoir une correspondance avec le ROME (Répertoire opérationnel des métiers et des emplois) de Pôle emploi, la NSF (Nomenclature des spécialités de formation) de l'INSEE ou les GFE (Groupes formation emploi).

Une vue globale des descripteurs est consultable sous forme de :

- **liste hiérarchique** permettant d'appréhender l'arborescence du champ sémantique, le terme spécifique étant toujours décalé à droite par rapport à son terme générique ;
- **liste numérique** par ordre croissant de code.

Une vue détaillée des descripteurs est ensuite proposée sous forme de liste alphabétique, avec pour chaque descripteur les champs suivants :

EP : Employé pour	TS : Terme spécifique
EM métier : Employé pour métier	TA : Terme associé
NE : Note d'explication	NSF : Nomenclature des spécialités de formation
NA : Note d'application	ROME : Répertoire opérationnel des métiers et des emplois
TG : Terme générique	GFE : Groupes formation emploi

Présentation de l'arborescence du Formacode® V12.0

Les soixante-trois champs sémantiques du Formacode® sont organisés en quatorze grands domaines. Chacun de ces champs, identifiables par un code à trois chiffres et par un libellé, contient un ensemble de descripteurs servant à indexer les offres de formation.

1. Formation générale, lettres et langues	
DÉVELOPPEMENT PERSONNEL ET PROFESSIONNEL	150
LANGUES	152
SCIENCES HUMAINES	142
2. Sciences humaines, économie, droit	
DROIT	132
DROIT FISCAL	133
ÉCONOMIE	131
PSYCHOLOGIE	144
SCIENCE POLITIQUE	130
3. Sciences	
CHIMIE	115
MATHÉMATIQUES	110
MÉCANIQUE THÉORIQUE	235
PHYSIQUE	114
SCIENCES DE LA TERRE	122
SCIENCES NATURELLES	120
4. Arts	
ART	450
ARTISANAT ART	455
AUDIOVISUEL MULTIMÉDIA	462
5. Fonction production	
GÉNIE INDUSTRIEL	316
MANUTENTION	317
QUALITÉ	313
6. Agriculture	
AGRICULTURE PRODUCTION VÉGÉTALE	210
PÊCHE AQUACULTURE	213
7. Transformation	
AGROALIMENTAIRE	215
CUIR PEAU	218
ÉNERGIE	241
GÉNIE CLIMATIQUE	226
HABILLEMENT	217
MATÉRIAU PRODUIT CHIMIQUE	228
TEXTILE	216

8. Génie civil, construction, bois	
BÂTIMENT GROS ŒUVRE	223
BÂTIMENT SECOND ŒUVRE	224
BTP CONCEPTION ORGANISATION	222
TRAVAUX PUBLICS	220
9. Production mécanique	
AUTOMATISME INFORMATIQUE INDUSTRIELLE	244
MÉCANIQUE CONSTRUCTION RÉPARATION	236
TRAVAIL MATÉRIAU	230
10. Électricité – électronique	
ÉLECTRONIQUE	243
ÉLECTROTECHNIQUE	240
TÉLÉCOMMUNICATION	242
11. Échange et gestion	
BANQUE ASSURANCE	410
COMMERCE INTERNATIONAL	342
COMMERCE	345
DIRECTION ENTREPRISE	320
GESTION COMMERCIALE	340
GESTION FINANCIÈRE	326
IMMOBILIER	421
RESSOURCES HUMAINES	330
TRANSPORT	318
12. Information, communication	
COMMUNICATION INFORMATION	463
INDUSTRIE GRAPHIQUE IMPRIMERIE	460
INFORMATIQUE	310
LANGAGE INFORMATIQUE	308
SECRÉTARIAT ASSISTANAT	350
13. Services aux personnes	
ACTION SOCIALE	440
ACTIVITÉ PHYSIQUE ET SPORTIVE	154
HÔTELLERIE RESTAURATION	427
INGÉNIERIE FORMATION PÉDAGOGIE	445
MÉDECINE	430
SANTÉ SECTEUR SANITAIRE	434
TOURISME	426
14. Services à la collectivité	
DÉFENSE PRÉVENTION SÉCURITÉ	428
ENVIRONNEMENT AMÉNAGEMENT	125
SERVICES DIVERS	420

Champs sémantiques

110	MATHÉMATIQUES	242	TÉLÉCOMMUNICATION
114	PHYSIQUE	243	ÉLECTRONIQUE
115	CHIMIE	244	AUTOMATISME INFORMATIQUE INDUSTRIELLE
120	SCIENCES NATURELLES	308	LANGAGE INFORMATIQUE
122	SCIENCES DE LA TERRE	310	INFORMATIQUE
125	ENVIRONNEMENT AMÉNAGEMENT	313	QUALITÉ
130	SCIENCE POLITIQUE	316	GÉNIE INDUSTRIEL
131	ÉCONOMIE	317	MANUTENTION
132	DROIT	318	TRANSPORT
133	DROIT FISCAL	320	DIRECTION ENTREPRISE
142	SCIENCES HUMAINES	326	GESTION FINANCIÈRE
144	PSYCHOLOGIE	330	RESSOURCES HUMAINES
150	DÉVELOPPEMENT PERSONNEL ET PROFESSIONNEL	340	GESTION COMMERCIALE
152	LANGUES	342	COMMERCE INTERNATIONAL
154	ACTIVITÉ PHYSIQUE ET SPORTIVE	345	COMMERCE
210	AGRICULTURE PRODUCTION VÉGÉTALE	350	SECRÉTARIAT ASSISTANAT
213	PÊCHE AQUACULTURE	410	BANQUE ASSURANCE
215	AGROALIMENTAIRE	420	SERVICES DIVERS
216	TEXTILE	421	IMMOBILIER
217	HABILLEMENT	426	TOURISME
218	CUIR PEAU	427	HÔTELLERIE RESTAURATION
220	TRAVAUX PUBLICS	428	DÉFENSE PRÉVENTION SÉCURITÉ
222	BTP CONCEPTION ORGANISATION	430	MÉDECINE
223	BÂTIMENT GROS ŒUVRE	434	SANTÉ SECTEUR SANITAIRE
224	BÂTIMENT SECOND ŒUVRE	440	ACTION SOCIALE
226	GÉNIE CLIMATIQUE	445	INGÉNIERIE FORMATION PÉDAGOGIE
228	MATÉRIAU PRODUIT CHIMIQUE	450	ART
230	TRAVAIL MATÉRIAU	455	ARTISANAT ART
235	MÉCANIQUE THÉORIQUE	460	INDUSTRIE GRAPHIQUE IMPRIMERIE
236	MÉCANIQUE CONSTRUCTION RÉPARATION	462	AUDIOVISUEL MULTIMÉDIA
240	ÉLECTROTECHNIQUE	463	COMMUNICATION INFORMATION
241	ÉNERGIE		



340

GESTION COMMERCIALE

Liste hiérarchique des descripteurs

GESTION COMMERCIALE 340 54
 ACHAT 340 24
 CENTRALE ACHAT 340 03
 GESTION FOURNISSEUR 340 22
 MARKETING ACHAT 340 16
 NÉGOCIATION ACHAT 340 02
 QUALITÉ ACHAT 340 05
 ADMINISTRATION VENTES 340 56
 FACTURATION 340 78
 GESTION RISQUE CLIENT 340 88
 PRIX VENTE 340 38
 DEVIS 340 18
 RELANCE IMPAYÉ 340 58
 GESTION RELATION CLIENT 340 76
 MARKETING 340 52
 ÉTUDE MARCHÉ 340 60
 ÉTUDE PRODUIT 340 40
 CHEF PRODUIT 340 30
 MARKETING DIRECT 340 72
 MARKETING ÉLECTRONIQUE 340 93
 PUBLIPOSTAGE 340 92
 MARKETING ÉTHIQUE 340 73
 MARKETING MIX 340 31
 MARKETING SECTORIEL 340 71
 MARKETING INDUSTRIEL 340 91
 PUBLICITÉ 340 74
 SATISFACTION CLIENT 340 37
 DÉVELOPPEMENT SENS COMMERCIAL 340 26
 SERVICE APRÈS-VENTE 340 27
 STRATÉGIE COMMERCIALE 340 85

Liste des descripteurs par code

340 02 NÉGOCIATION ACHAT
 340 03 CENTRALE ACHAT
 340 05 QUALITÉ ACHAT
 340 16 MARKETING ACHAT
 340 18 DEVIS
 340 22 GESTION FOURNISSEUR
 340 24 ACHAT
 340 26 DÉVELOPPEMENT SENS COMMERCIAL
 340 27 SERVICE APRÈS-VENTE
 340 30 CHEF PRODUIT
 340 31 MARKETING MIX
 340 37 SATISFACTION CLIENT
 340 38 PRIX VENTE
 340 40 ÉTUDE PRODUIT
 340 52 MARKETING
 340 54 GESTION COMMERCIALE
 340 56 ADMINISTRATION VENTES
 340 58 RELANCE IMPAYÉ
 340 60 ÉTUDE MARCHÉ
 340 71 MARKETING SECTORIEL
 340 72 MARKETING DIRECT
 340 73 MARKETING ÉTHIQUE
 340 74 PUBLICITÉ
 340 76 GESTION RELATION CLIENT
 340 78 FACTURATION
 340 85 STRATÉGIE COMMERCIALE
 340 88 GESTION RISQUE CLIENT
 340 91 MARKETING INDUSTRIEL
 340 92 PUBLIPOSTAGE
 340 93 MARKETING ÉLECTRONIQUE

Voir liste alphabétique des descripteurs dans les pages suivantes

ACHAT 340 24

EP	achat e-commerce ; achat industriel ; e-achat ; gestion achat
EP métier	acheteur ; acheteur e-commerce ; directeur achat ; ingénieur achat ; responsable achat industriel
TG	GESTION COMMERCIALE 340 54
TS	<ul style="list-style-type: none"> • CENTRALE ACHAT 340 03 • GESTION FOURNISSEUR 340 22 • MARKETING ACHAT 340 16 • NÉGOCIATION ACHAT 340 02 • QUALITÉ ACHAT 340 05
TA	ACHAT INTERNATIONAL 342 92 ; APPROVISIONNEMENT 316 60
NE	Fonction essentiellement commerciale consistant à prospecter les marchés et à mener une négociation d'achat.
NA	Employé pour les formations générales à la fonction d'acheteur ; pour celles portant plus précisément sur les méthodes de négociation, employer NÉGOCIATION ACHAT 340 02.
NSF	312 Commerce, vente
ROME	M1101 Achats M1102 Direction des achats
GFE	Q Commerce

ADMINISTRATION VENTES 340 56

EP	ADV ; gestion clientèle ; gestion commande ; gestion fichier client ; gestion vente ; tenue fichier client
TG	GESTION COMMERCIALE 340 54
TS	<ul style="list-style-type: none"> • FACTURATION 340 78 • GESTION RISQUE CLIENT 340 88 • PRIX VENTE 340 38 • RELANCE IMPAYÉ 340 58
TA	VENTE DISTRIBUTION 345 66
NA	Employé pour les formations à l'ensemble des opérations liées à l'exécution des commandes.
NSF	312 Commerce, vente
ROME	M1701 Administration des ventes
GFE	Q Commerce

CENTRALE ACHAT 340 03

TG	ACHAT 340 24
TA	COMMERCE GROS 345 75
NE	Organisme qui sélectionne des gammes d'articles, regroupe les commandes d'un ensemble de membres adhérents (détaillants ou grossistes), réalise les achats aux meilleures conditions.
NSF	312 Commerce, vente
ROME	M1101 Achats M1102 Direction des achats
GFE	Q Commerce

CHEF PRODUIT 340 30

EP métier	chef produit multimédia ; chef produit web ; gestionnaire produit ; ingénieur produit
TG	ÉTUDE PRODUIT 340 40
NE	Responsable de la gestion commerciale d'un produit ou d'une famille de produits.
NSF	312 Commerce, vente
ROME	M1703 Management et gestion de produit
GFE	Q Commerce

DÉVELOPPEMENT SENS COMMERCIAL 340 26

EP	communication vente ; PNL vente ; programme neurolinguistique vente
TG	SATISFACTION CLIENT 340 37
NA	Employé pour les formations de sensibilisation destinées à développer les capacités de communication et de négociation du personnel en relation avec la clientèle ; pour les formations destinées aux personnes des services après-vente, employer SERVICE APRÈS-VENTE 340 27.
NSF	312 Commerce, vente
ROME	M1701 Administration des ventes M1704 Management relation clientèle
GFE	Q Commerce

DEVIS 340 18

TG	PRIX VENTE 340 38
TA	DEVIS IMPRIMERIE 460 95 ; MÉTRÉ BTP 222 32
NE	État détaillé et estimatif du prix que devra payer le client en échange d'un produit ou d'un service ; il constitue un avant-projet et non un engagement formel.
NA	Employé pour les formations aux techniques de rédaction de devis ; pour celles consacrées aux études de devis, employer MARKETING ACHAT 340 16.
NSF	312 Commerce, vente
GFE	Q Commerce

ÉTUDE MARCHÉ 340 60

EP métier	chargé études commercial
TG	MARKETING 340 52
TA	SONDAGE 110 29
NE	Étude conjoncturelle des débouchés d'un produit donné, visant à cibler la clientèle et à adapter la production aux demandes.
NSF	312 Commerce, vente
ROME	M1403 Études et perspectives socio-économiques
GFE	Q Commerce

ÉTUDE PRODUIT 340 40

TG	MARKETING 340 52
TS	<ul style="list-style-type: none"> • CHEF PRODUIT 340 30
TA	CRÉATION GRAPHIQUE 460 81 ; ESTHÉTIQUE INDUSTRIELLE 450 06
NSF	312 Commerce, vente
ROME	M1703 Management et gestion de produit
GFE	Q Commerce

FACTURATION 340 78

EP	facturation automatisée ; facturation informatisée
TG	ADMINISTRATION VENTES 340 56
TA	COMPTABILITÉ GÉNÉRALE 326 67 ; LOGICIEL GESTION COMPTABLE COMMERCIALE 706 54
NSF	312 Commerce, vente
ROME	M1602 Opérations administratives M1606 Saisie de données M1608 Secrétariat comptable
GFE	Q Commerce

GESTION COMMERCIALE 340 54

EP	gestion commerciale informatisée
TG	ÉCHANGE ET GESTION 001 11
TS	<ul style="list-style-type: none"> • ACHAT 340 24 • ADMINISTRATION VENTES 340 56 • GESTION RELATION CLIENT 340 76 • MARKETING 340 52 • PUBLICITÉ 340 74 • SATISFACTION CLIENT 340 37 • STRATÉGIE COMMERCIALE 340 85
TA	COMMERCE 345 54 ; COMMERCE INTERNATIONAL 342 54 ; DIRECTION ENTREPRISE 320 54 ; DROIT COMMERCIAL 132 72 ; LOGICIEL GESTION COMPTABLE COMMERCIALE 706 54 ; SECRÉTARIAT ASSISTANAT COMMERCIAL 350 28
NA	Employé pour les formations globales à la gestion commerciale.
NSF	312 Commerce, vente
ROME	M1101 Achats M1102 Direction des achats M1401 Conduite d'enquêtes M1701 Administration des ventes M1704 Management relation clientèle M1705 Marketing M1707 Stratégie commerciale
GFE	Q Commerce

GESTION FOURNISSEUR 340 22

EP	audit fournisseur ; évaluation fournisseur ; sélection fournisseur ; sourcing
TG	ACHAT 340 24
NA	Employé pour les formations destinées aux personnes du service achat chargées de la gestion des fournisseurs (sélection, évaluation, négociation, relations, etc.).
NSF	312 Commerce, vente
ROME	M1101 Achats M1102 Direction des achats
GFE	Q Commerce

GESTION RELATION CLIENT 340 76

EP	CRM ; customer relationship management ; fidélisation client ; GRC
TG	GESTION COMMERCIALE 340 54
NE	Ensemble des actions mises en œuvre par l'entreprise pour conquérir et fidéliser sa clientèle.
NA	Ne pas confondre avec SATISFACTION CLIENT 340 37.
NSF	312 Commerce, vente
ROME	M1704 Management relation clientèle
GFE	Q Commerce

GESTION RISQUE CLIENT 340 88

EP	crédit client ; crédit manager
TG	ADMINISTRATION VENTES 340 56
NA	Employé pour les formations destinées aux personnes en charge du crédit client et de la gestion des risques associés.
NSF	312 Commerce, vente
ROME	M1201 Analyse et ingénierie financière
GFE	Q Commerce

MARKETING 340 52

EP	category management ; géomarketing ; marketing opérationnel ; marketing stratégique ; mercatique ; plan marketing ; stratégie marketing ; trade marketing
EP métier	category manager ; marketeur
TG	GESTION COMMERCIALE 340 54
TS	<ul style="list-style-type: none"> • ÉTUDE MARCHÉ 340 60 • ÉTUDE PRODUIT 340 40 • MARKETING DIRECT 340 72 • MARKETING ÉTHIQUE 340 73 • MARKETING MIX 340 31 • MARKETING SECTORIEL 340 71
TA	E-RÉPUTATION 462 08 ; MARKETING INTERNATIONAL 342 60 ; SECRÉTARIAT ASSISTANAT MARKETING 350 23
NE	Ensemble des techniques visant à connaître, prévoir, stimuler les besoins des consommateurs et adapter l'appareil productif et commercial en conséquence.
NA	Employé uniquement pour les formations aux techniques générales du marketing ; sinon employer des descripteurs plus précis : MARKETING ACHAT 340 16, MARKETING INTERNATIONAL 342 60, MARKETING SECTORIEL 340 71, etc.
NSF	312 Commerce, vente
ROME	M1702 Analyse de tendance M1703 Management et gestion de produit M1705 Marketing
GFE	Q Commerce

MARKETING ACHAT 340 16

EP	étude devis
TG	ACHAT 340 24
NE	Application des concepts de la démarche marketing aux fournisseurs (marché amont), notamment en ce qui concerne les études de devis déterminant l'acte d'achat.
NSF	312 Commerce, vente
ROME	M1705 Marketing
GFE	Q Commerce

MARKETING DIRECT 340 72

EP	fundraising
EP métier	fundraiser
TG	MARKETING 340 52
TS	<ul style="list-style-type: none"> • MARKETING ÉLECTRONIQUE 340 93 • PUBLIPOSTAGE 340 92
TA	VENTE PAR TÉLÉPHONE 345 01
NE	Technique de marketing qui a pour mission de créer avec des prospects ciblés, une relation personnelle, qualifiable et durable.
NA	Employé notamment pour l'élaboration de stratégie de collecte de fonds.
NSF	312 Commerce, vente
ROME	M1401 Conduite d'enquêtes M1705 Marketing
GFE	Q Commerce

MARKETING ÉLECTRONIQUE 340 93

EP	cybermarketing ; digital marketing ; e-mailing ; e-marketing ; emailing ; m-marketing ; marketing internet ; mobile marketing ; webmarketing
EP métier	chargé acquisition online ; digital marketer ; mobile marketer ; responsable acquisition online ; webmarketer
TG	MARKETING DIRECT 340 72
TA	MARKETING INTERNATIONAL 342 60 ; VENTE PAR INTERNET 345 30
NA	Employé pour les formations au marketing direct utilisant les médias électroniques.
NSF	312 Commerce, vente
ROME	E1101 Animation de site multimédia M1705 Marketing
GFE	Q Commerce

MARKETING ÉTHIQUE 340 73

EP	écomarketing ; marketing durable ; marketing vert
TG	MARKETING 340 52
NE	Le marketing éthique consiste à proposer aux consommateurs de faire un achat ou d'adhérer à une marque impliquée à une cause. Il s'intéresse donc aux principes moraux à travers la commercialisation.
NSF	312 Commerce, vente
ROME	M1703 Management et gestion de produit M1705 Marketing
GFE	Q Commerce

MARKETING INDUSTRIEL 340 91

EP	marketing technologique
TG	MARKETING SECTORIEL 340 71
NE	Application spécifique des concepts de la démarche marketing en milieu industriel.
NSF	312 Commerce, vente
ROME	M1705 Marketing
GFE	Q Commerce

MARKETING MIX 340 31

TG	MARKETING 340 52
NE	Processus de commercialisation d'un produit prenant en compte les caractéristiques du produit, du marché, la manière dont le produit sera lancé, ses canaux de distribution et son prix.
NSF	312 Commerce, vente
ROME	M1705 Marketing
GFE	Q Commerce

MARKETING SECTORIEL 340 71

EP	marketing agricole ; marketing culinaire ; marketing produit pharmaceutique ; marketing services
TG	MARKETING 340 52
TS	• MARKETING INDUSTRIEL 340 91
TA	MARKETING BANCAIRE 410 40 ; MARKETING DOCUMENTAIRE 463 62 ; MARKETING SOCIAL 440 86 ; MARKETING TOURISTIQUE 426 59
NA	Employé pour les formations au marketing appliqué à un secteur particulier (produits pharmaceutiques, agricoles, etc.).
NSF	312 Commerce, vente
ROME	M1705 Marketing
GFE	Q Commerce

NÉGOCIATION ACHAT 340 02

TG	ACHAT 340 24
TA	MÉTHODOLOGIE NÉGOCIATION 150 05 ; NÉGOCIATION COMMERCIALE 345 82
NSF	312 Commerce, vente
ROME	M1101 Achats M1102 Direction des achats
GFE	Q Commerce

PRIX VENTE 340 38

EP	étude prix ; marge commerciale
TG	ADMINISTRATION VENTES 340 56
TS	• DEVIS 340 18
TA	PRIX REVIENT 326 91
NSF	312 Commerce, vente
ROME	M1701 Administration des ventes
GFE	Q Commerce

PUBLICITÉ 340 74

EP	achat vente espaces publicitaires ; activité commerciale publicité ; campagne publicitaire ; conception rédaction publicitaire ; création publicité ; direction artistique publicité ; distribution directe publicité ; e-publicité ; planification médias publicité ; PLV ; production fabrication publicité ; publicité sur lieu vente ; régie publicitaire ; stratégie communication publicitaire ; stratégie communication publicité ; support communication publicité
EP métier	assistant technique publicité ; chef projet communication publicitaire ; chef projet communication publicité ; chef publicité ; commercial publicité ; commercial publicité locale ; concepteur produit communication sur lieu de vente ; publiciste
TG	GESTION COMMERCIALE 340 54
TA	GRAPHISME PUBLICITÉ 460 90 ; SERVICE ADWORDS 723 31
NE	Activité ayant pour but de faire connaître une marque, d'inciter le public à acheter un produit ou un service.
NSF	321 Journalisme et communication (y compris communication graphique)
ROME	E1401 Développement et promotion publicitaire E1402 Élaboration de plan média M1702 Analyse de tendance
GFE	U Communication, médias

PUBLIPOSTAGE 340 92

EP	bus-mailing ; mailing
TG	MARKETING DIRECT 340 72
NE	Prospection publicitaire, démarchage ou vente effectués par voie postale directement auprès du consommateur pour lui proposer des produits ou des services à des conditions avantageuses.
NSF	312 Commerce, vente
ROME	M1705 Marketing
GFE	Q Commerce

QUALITÉ ACHAT 340 05

EP qualité approvisionnement
 TG ACHAT 340 24
 NE Application de la démarche qualité à la fonction achat.

NSF 312 Commerce, vente
 ROME M1101 Achats
 M1102 Direction des achats
 GFE Q Commerce

RELANCE IMPAYÉ 340 58

EP gestion impayé ; prévention impayé ; scoring
 TG ADMINISTRATION VENTES 340 56
 TA RECOUVREMENT CRÉANCE 132 80 ;
 TRÉSORERIE 326 11
 NA Employé pour les formations à la prévention et aux différents moyens de recouvrement des impayés ; pour les formations s'attachant exclusivement à l'aspect juridique et abordant les procédures judiciaires du recouvrement, employer RECOUVREMENT CRÉANCE 132 80.

NSF 312 Commerce, vente
 ROME M1701 Administration des ventes
 GFE Q Commerce

SATISFACTION CLIENT 340 37

EP traitement réclamation client
 EP métier responsable service clients ; responsable service clients online
 TG GESTION COMMERCIALE 340 54
 TS • DÉVELOPPEMENT SENS COMMERCIAL 340 26
 • SERVICE APRÈS-VENTE 340 27
 TA ENTRETIEN VENTE 345 92
 NA Employé pour les formations destinées aux personnes ayant pour objectif la recherche et le développement de la satisfaction du client par l'amélioration de l'accueil et de la communication, notamment par le traitement efficace des réclamations.

NSF 312 Commerce, vente
 ROME M1701 Administration des ventes
 M1704 Management relation clientèle
 GFE Q Commerce

SERVICE APRÈS-VENTE 340 27

EP SAV
 TG SATISFACTION CLIENT 340 37
 NA Employé pour les formations visant à développer le sens commercial des personnes du service après-vente en contact avec la clientèle.

NSF 312 Commerce, vente
 ROME H1101 Assistance et support technique client
 M1701 Administration des ventes
 M1704 Management relation clientèle
 GFE Q Commerce

STRATÉGIE COMMERCIALE 340 85

EP plan action commerciale ; politique commerciale entreprise
 TG GESTION COMMERCIALE 340 54
 TA ACTION COMMERCIALE 345 73
 NE Élaboration de la politique commerciale de l'entreprise : conception d'un plan d'action commerciale et détermination des objectifs à atteindre et des moyens à mettre en place après analyse et évaluation des différentes composantes du marché.
 NA Pour les formations à sa mise en œuvre, employer ACTION COMMERCIALE 345 73.

NSF 312 Commerce, vente
 ROME E1402 Élaboration de plan média
 M1707 Stratégie commerciale
 GFE Q Commerce