

BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

Le BTS se prépare en 2 ans

Une formation interactive et professionnelle :

- Cours sur réseau digital

- Simulations d'entretiens de négociation

- Interventions de professionnels qualifiés

- Challenges et concours professionnels

DÉBOUCHÉS

Le BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client permet :

- D'entrer directement dans la vie active avec une insertion aisée pour des emplois en :
 - **Soutien à l'activité commerciale** : prospection, téléprospecteur, animation des ventes, commercial e-commerce, animateur commercial site e-commerce...
 - **Soutien à la relation client** : représentant, commercial, attaché clientèle, conseiller clientèle ...
 - **Management des réseaux (après expérience)** : chef des ventes, superviseur, animation plateau, rédacteur web e-commerce...

FORMATION SUPERIEURE OUVERTE SUR LES PRATIQUES PROFESSIONNELLES

- Culture économique, juridique et managériale
- Culture et expression française
- Développement de la pratique de(s) langue(s)
- Relation client et négociation vente
- Relation client à distance et digitalisation
- Relation client et animation de réseau

Immersion de 16 semaines en entreprise en milieu professionnel en situation réelle de travail pour acquérir et approfondir ses connaissances du milieu professionnel et de l'emploi.

Le Stage, au sein d'une ou plusieurs organisation(s) : artisanale, commerciale ou industrielle proposant des biens ou des prestations de services aux particuliers ou professionnels, **est garant de la qualité de la formation et de son adéquation aux opportunités et contraintes des métiers de commerciaux.**

COMPÉTENCES ET QUALITÉS DÉVELOPÉES

- E-Business et digitalisation
- Dynamisme et ténacité
- Maîtrise de l'expression écrite et orale
- Communication et pouvoir de conviction
- Esprit d'équipe
- Autonomie
- Pratique active de(s) langue(s)

OBJECTIF

La formation est ouverte aux titulaires des baccalauréats :

- Professionnels
- Technologiques (STMG)
- Généraux

Le BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client vise à créer et pérenniser la relation client des commerciaux/managers.

Ces professionnels du contact seront aptes à :

- Répondre à la fois aux besoins exprimés par la clientèle et aux objectifs fixés par leur entreprise
- S'intégrer dans une équipe commerciale et participer à son dynamisme
- Valoriser un portefeuille clientèle en accord avec les choix stratégiques de l'entreprise
- Appréhender leur rôle déterminant en matière de veille commerciale (remonter l'information)
- Maîtriser la relation client digitalisée

SECTEURS D'ACTIVITE VARIÉS - PARTENARIATS PRIVILÉGIÉS

B to B ; B to C ; Domaines industriel ou des services : Banque en ligne, Distribution réseau, Tourisme, Téléphonie, Loisirs...

FORMATION INITIALE

Disciplines ENSEIGNEMENTS OBLIGATOIRES (1ère et 2ème année)	Nombre d'heures par semaine
Culture générale et expression	2
Communication en Langue Vivante étrangère (Anglais)	3
Culture économique, juridique et managériale	5
Relation client et négociation-vente	6
Relation client à distance et digitalisation	5
Relation client et animation de réseaux	4
Atelier de professionnalisation	4
TOTAL semaine	29 h
ENSEIGNEMENT FACULTATIF : Langue Vivante 2	3