



Filière métier

Commerce - Vente - Immobilier

BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client

Sur 2 ans

CERTIFIÉ PAR

STATUT

CONTRAT D'APPRENTISSAGE : de 15 à 29 ans (*1)

CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION : à partir de 16 ans (*2)

RYTHME DE L'ALTERNANCE

1 semaine en CFA / 1 semaine entreprise

OBJECTIFS

- Devenir un-e commercial-e généraliste, capable d'exercer dans tous les secteurs d'activité et dans tout type d'organisation avec tout type de clientèle (BtoB, BtoC, BtoG).
- Il/elle met en oeuvre une stratégie commerciale et marketing afin de nouer une relation de proximité avec le client.
- Se positionner comme un-e expert-e de la relation client dans un contexte de maîtrise des technologies de l'information et de la communication.

POURSUITES D'ÉTUDES

- Bachelors
- Licences Professionnelles
- ...

ÉVOLUTIONS PROFESSIONNELLES

- Prospecteur-riche
- Promoteur-riche des ventes
- Animateur-riche des ventes
- Attaché-e commercial-e
- Conseiller-ère clientèle
- Responsable de secteur
- Responsable d'équipes de prospection
- Assistant-e manager
- Agent-e commercial-e
- Négociateur-riche
- ...

CONTENU DE LA FORMATION

Relation client et négociation-vente

- Cibler et prospecter la clientèle
- Négocier et accompagner la relation client
- Organiser et animer un événement commercial
- Exploiter et mutualiser l'information commerciale

Relation client à distance et digitalisation

- Maîtriser la relation omnicanale
- Animer la relation client digitale

- Développer la relation client en e-commerce

Relation client et animation de réseaux

- Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs
- Développer et animer un réseau de partenaires
- Créer et animer un réseau de vente directe

Culture générale et expression

- Appréhender et réaliser un message écrit
- Communiquer oralement

Communiquer à l'écrit à l'oral en langues étrangères

Acquérir une culture économique, juridique et managériale

LIEU D'EXERCICE DE L'ACTIVITÉ

Tout type d'entreprises ou organisations ayant recours et proposant des biens et/ou des services à une clientèle de particuliers ou de professionnels (utilisateurs, prescripteurs et revendeurs) et utilisant les logiciels adaptés : outils technologiques utilisables par les commerciaux, logiciels professionnels, outils de travail collaboratifs (CRM, GRC).

MISSIONS SUSCEPTIBLES D'ÊTRE CONFIÉES À L'APPRENTI-E PAR L'ENTREPRISE

Activité 1 Relation client et négociation-vente

- Cibler et prospecter la clientèle
- Négocier et accompagner la relation client
- Organiser et animer un évènement commercial
- Exploiter et mutualiser l'information commerciale

Activité 2 Relation client à distance et digitalisation

- Maîtriser la relation omnicanale
- Animer la relation client digitale
- Développer la relation client en e-commerce

Activité 3 Relation client et animation de réseaux

- Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs
- Développer et animer un réseau de partenaires
- Créer et animer un réseau de vente directe

Certifié par

le Ministère chargé de l'enseignement supérieur

CONDITIONS D'ADMISSION

- Être titulaire d'un BAC général, technologique ou professionnel.
- Le placement dans ce type d'activité demande le plus souvent d'être titulaire du permis de conduire.

Prérequis exigés

Le placement dans ce type d'activité demande le plus souvent d'être titulaire du permis de conduire.

Aptitudes souhaitées

Curiosité, autonomie, esprit d'équipe, motivation, dynamisme, sens commercial, gestion du stress, mobilité, bonne résistance physique, goût pour les challenges.

Contre-indication médicale

Aucune

CALENDRIER

Entrée possible de septembre à décembre. Nous consulter pour les prochaines dates de session.

DURÉE

700 heures / an

TARIF

- 1/ en alternance : coût de la formation pris en charge par l'OPCO de la branche professionnelle.
- 2/ financement personnel : nous contacter.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Alternance de théorie et de pratique
Présentiel – Distanciel

ÉVALUATION

Examen blanc– Mises en situation – Mémoire / Soutenance – Examen final ponctuel

HANDICAP

- Site accessible aux Personnes à Mobilité Réduite.
- Accès à la formation et adaptation : contacter le référent handicap sur mission.handicap@fdme91.fr

MODALITÉS D'OBTENTION

- Diplôme accessible sous forme globale pour les candidats issus de la voie de l'apprentissage.
- Diplôme accessible sous forme progressive par capitalisation de blocs de compétences pour les candidats individuels ou issus de la formation professionnelle et de la VAE.

PRÉINSCRIPTION en ligne ICI

INFOS SITE FILIÈRE TERTIAIRE D'ÉVRY-COURCOURONNES : 01 60 79 75 39 - tertiaire.e@fdme91.fr

INFOS SITE DE MASSY : 01 69 19 46 00 - tertiaire.m@fdme91.fr

PROCESSUS D'INSCRIPTION À LA FDME

Inscription depuis le site internet www.facmetiers91.fr

Délais d'accès de 3 semaines entre la préinscription et l'admission de la candidature

