



SUR 2 ANS

1 SEMAINE
CFA

1 SEMAINE
ENTREPRISE

BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

APPRENDRE À

- Gérer la relation client dans sa globalité, de la prospection à la fidélisation.

Au sein

de 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).

QUALITÉS REQUISES

Curiosité / Autonomie / Persévérance / Esprit d'équipe / Motivation / Dynamisme / Sens commercial / Capacité à gérer son stress / Mobilité / Goût pour les challenges / Résistance.

TÂCHES SUSCEPTIBLES D'ÊTRE CONFIÉES À L'APPRENTI

- Repérage et qualification de prospects : analyse et évaluation de la clientèle : potentiel, rentabilité et risque ; conception et mise en place d'actions de fidélisation
- Repérage des différents acteurs du réseau de communication et de leur rôle : veille commerciale, recherche de solutions alternatives et formulation de propositions
- Formation, animation de l'équipe par motivation, stimulation et soutien : mise en place d'indicateurs qualitatifs et quantitatifs de mesure de la performance ; choix et mise en place d'une organisation et communication interne

- Analyse du portefeuille de clients/prospects : déclinaison des objectifs par opération, mise en œuvre et contrôle des opérations.

Les particularités du métier

Maîtrise essentielle des technologies de l'information et de la communication.

CONDITIONS D'ADMISSION

Le jeune doit être âgé de 16 à 29 ans.

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

POURSUITES D'ÉTUDES

- Bachelors
- Licences Professionnelles...

ÉVOLUTIONS PROFESSIONNELLES

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



INSCRIPTION SITE D'ÉVRY

01 60 79 75 64 - tertiaire.e@fdme91.fr

INSCRIPTION SITE DE MASSY

01 69 19 46 00 - tertiaire.m@fdme91.fr

Renseignements : www.facmetiers91.fr