



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'APPRENANT

- 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

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

POURSUITE 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-COURCOURONNES

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