



BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client

| | |
|--|--|
| <p>Objectifs :</p> <ul style="list-style-type: none">- Former les managers de la vente, des commerciaux-iales capables de gérer une relation commerciale dans sa globalité, de la prospection à la fidélisation. <p>Domaines d'activités du négociateur :</p> <ul style="list-style-type: none">- Gestion de la relation client et négociation vente- Relation client à distance et digitalisation- Relation client et animation de réseaux <p>Durée : 1100 heures de formation</p> <ul style="list-style-type: none">- Selon les pré-requis et les tests de positionnement- <i>Durée du contrat de professionnalisation : 24 mois soit 7 jours de formation par mois</i> | <p>Conditions d'entrée :</p> <ul style="list-style-type: none">- Niveau 4 secteur vente/commerce- Aptitude à la communication, sens de l'écoute, esprit d'équipe, adaptabilité, disponibilité, discrétion, diplomatie, rigueur, organisation, esprit d'analyse, de synthèse...- Sélection sur dossier, entretien individuel de positionnement, parcours individualisé en fonction des acquis. <p>Validation – certification :</p> <ul style="list-style-type: none">■ Formation diplômante■ Diplôme de l'Éducation Nationale <p>BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client de Niveau 5</p> |
| <p>Secteurs d'activités : Tous types d'entreprises biens et de services</p> <p>Principaux métiers : prospecteur-riche - commercial-e - négociateur-riche - responsable de secteur</p> | |

Programme :

- **Module 1 : Relation Client et Négociation Vente**
 - Développement de la clientèle (opérations de prospection, gestion de portefeuille client)
 - Négociation, vente et valorisation de la relation client
 - Animation de la relation client (opérations commerciales, salons...)
 - Veille et expertise commerciale (reporting, diagnostic de la performance commerciale de l'entreprise)
- **Module 2 : Relation Client à Distance et Digitalisation**
 - Vente à distance et accompagnement client
 - Gestion de la e-relation et de la vente en e-commerce (valorisation des offres et promotions...)
 - Développement et animation de la relation en e-commerce (animation de communautés, réseaux sociaux)
- **Module 3 : Relation Client et Animation de Réseaux**
 - Contribution à l'implantation et à la promotion de l'offre chez le distributeur
 - Animation de réseaux de partenaires
 - Création et animation d'un réseau de vente directe
- **Module 4 : Enseignement Général**
 - Culture et expression
 - Anglais
 - Culture économique, juridique et managériale
- **Module transversal**
 - Intégration et présentation de la formation
 - Sensibilisation Égalité Femme/Homme
 - Projet professionnel et TRE
 - Accompagnement individuel et remédiation
 - Visites de stage
 - Évaluation en cours de formation
 - Préparation et présentation à l'examen