

CFA+**FORE**

BTS NEGOCIATION & DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT



www.fore.fr



**1300H
SUR 2 ANS**

2 jours/Semaine

PRÉREQUIS

La formation s'adresse aux élèves de niveau Bac issus de préférence de la vente ou du commerce. Toutefois, les personnes issues d'un Bac général peuvent y accéder. La motivation est un élément indispensable à la réussite.

FINANCEMENT

Formation éligible au CPF N° 239091
FINANCEMENTS OPCO,
TRANSITIONS PRO, Entreprises

CERTIFICATION

Diplôme de Niveau 5 (BAC+2), enregistré et inscrit au Répertoire National des Certifications Professionnelles.
Code RNCP : 34030
Code Diplôme Apprentissage : 32031210

CONTACTS

Lauranne BAKER 0690 98 74 15 / 0590 38 22 78
lauranne.baker@fore.fr
Christine GUENIOT 0690 48 26 50 / 0590 38 71 36
christine.gueniot@fore.fr
Jacqueline JIOUT 0690 25 59 28 / 0590 38 71 31
jacqueline.jiout@fore.fr

LE OU LA TITULAIRE DU BTS NEGOCIATION & DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT DOIT ÊTRE CAPABLE DE :

- Cibler et prospector la clientèle
- Maîtriser la relation client omnicanale
- Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs
- Développer et piloter un réseau de partenaires
- Exploiter et mutualiser l'information commerciale
- Créer et animer un réseau de vente directe



METHODES PEDAGOGIQUES :

Méthodes Active et Participative : Apports opérationnels par des spécialistes du secteur
Mises en situation – Travaux dirigés – Etudes de cas – Présentiel / Distanciel

MOYENS PEDAGOGIQUES :

Salle informatique connectée Internet (fibre optique) – Documentations sur plateforme informatique – Vidéo projecteur – Matériel salle de formation

SUIVI ET EVALUATIONS : Contrôles continus. Des études de cas pratiques sont réalisées. Le contenu est élaboré à partir du référentiel du diplôme consultable sur le RNCP. Une progression pédagogique est remise par chaque formateur par année. Un classeur pédagogique permet de suivre le déroulement de la formation en conformité avec le référentiel. TEAMS permet de télécharger les cours et de recevoir toutes les informations inhérentes à la formation.

BTS NEGOCIATION & DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

PROGRAMME

1 ENSEIGNEMENT PROFESSIONNEL

- RELATION CLIENT À DISTANCE ET DIGITALISATION
- RELATION CLIENT ET ANIMATION DE RÉSEAUX
- RELATION CLIENT ET NÉGOCIATION-VENTE
- ATELIER DE PROFESSIONNALISATION

2 ENSEIGNEMENT GÉNÉRAL

- CULTURE GÉNÉRALE ET EXPRESSION ÉCRITE
- CULTURE ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE ET MANAGÉRIALE APPLIQUÉE
- LANGUE VIVANTE (ANGLAIS)

3 ACCUEIL – BILAN – EXAMENS

POURSUITE D'ÉTUDES

RESPONSABLE DE LA STRATEGIE MARKETING ET DU DEVELOPPEMENT COMMERCIAL OMNICANAL

COMMUNITY MANAGER



Le commercial terrain accompagne le client/usager tout au long du processus commercial et intervient sur l'ensemble des activités avant, pendant et après l'achat. Conseil, prospection, animation, devis, veille, visites, négociation vente, SAV...

PERSPECTIVES D'EMPLOI

- Vendeur(e), Représentant(e), Commercial(e) terrain, Négociateur, Délégué(e) commercial(e), Conseiller(ère) commercial(e), Chargé(e) d'affaires ou de clientèle, Technico-commercial(e)
- Télévendeur(se), Téléconseiller(ère), Conseiller(ère) client, Chargé(e) d'assistance, Technicien(ne) de la vente à distance de niveau expert
- Animateur(rice) commercial(e) site e-commerce, Assistant(e) responsable e-commerce, Commercial(e) e-commerce, Commercial(e) web-e-commerce
- Marchandiseur(euse), Chef(e) de secteur, e-marchandiseur(euse)
- Animateur(rice) réseau, Animateur(rice) des ventes
- Conseiller(e), Vendeur(se) à domicile, Représentant(e)