



Gestion, management, commercialisation, communication

BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client

En alternance

Publics

- Demandeurs d'emploi et étudiants
- Salariés
- Toute personne à titre individuel

Conditions d'accès

- Être titulaire d'un baccalauréat ou d'un titre professionnel de niveau IV
- Sur dossier et entretien

Durée

- 1 100h de formation
- Du 03 octobre 2019 au 30 juin 2021

Modalités de formation

- Alternance hebdomadaire : 2 jours en centre de formation, 3 jours en entreprise
- 4 semaines d'entraînement aux examens
- Accompagnement et tutorat tout au long de la formation

Validation

- BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client
- Diplôme de l'Education nationale, niveau III
- Certifications complémentaires (TOSA, TOEIC)

Modalités de financement

- Nous consulter

Lieu de formation

- Lycée Marcel Pagnol
Limoges

Contact

05 55 12 31 31

Objectif

A l'issue de la formation, le titulaire du BTS « Négociation et Digitalisation de la Relation Client » est un vendeur, négociateur, commercial, animateur de réseau/site e-commerce, téléconseiller, conseiller client à distance... qui est capable d'exercer dans tous les secteurs d'activités et tout type d'organisation, avec tout type de clientèle (B to B, B to C, B to G), quelle que soit la forme de la relation client (en présentiel, à distance, e-relation) et dans toute sa complexité.

Il accompagne le client / usager tout au long du processus commercial et intervient sur l'ensemble des activités avant, pendant et après l'achat : conseils, prospection, animation, devis, veille, visites, négociation-vente/achat, suivi après-vente/achat.

Cet accompagnement se fait directement ou via un réseau de partenaires. Il est amené à établir des relations avec les collaborateurs et partenaires de l'organisation quel que soit le domaine fonctionnel (production, recherche et développement, marketing, financier, juridique, administratif, etc.).

Contenu

Le référentiel de certification est découpé en blocs de compétences.

- **Bloc 1 : Relation Client et négociation-vente** : prospection clientèle, négociation client, organisation et animation d'évènement commercial.
- **Bloc 2 : Relation Client à distance et digitalisation** : gestion de la relation client à distance, de la e-relation et de la vente en e-commerce.
- **Bloc 3 : Relation Client et animation de réseaux** : Implantation et promotion de l'offre chez des distributeurs, développement et animation d'un réseau de partenaires, création et animation d'un réseau de vente directe.
- **Culture générale et expression** : communication écrite et orale.
- **Communication en langue vivante étrangère** (anglais) : Compréhension de documents écrits, productions et interactions orales.
- **Culture économique, juridique et managériale** : analyse de situations, exploitation d'une base documentaire, proposition de solutions argumentées.



Toutes les infos, les formations sur greta-du-limousin.fr

6, rue Paul Derignac - 87031 Limoges Cedex

05 55 12 31 31 - ce.gretadulimousin@ac-limoges.fr

