ÉCOLE NANTAISE DE COMMERCE

Siret : 442 293 734 00012
N° de déclaration d'activité : FPC52440410944
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat (art. L.6352 12)

PARCOURS COMMERCE MARKETING

BTS NEGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

N° d'enregistrement RNCP : 38368
Code formation : 32031212

PUBLIC VISÉ ET PRÉREQUIS

Les candidats doivent posséder un diplôme national BAC ou titre diplômant de niveau 4 ou début d'études supérieures.

OBJECTIFS ET VALIDATION DU DIPLÔME OU DU TITRE

Objectifs pédagogiques et compétences visées

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

Cibler et prospecter la clientèle
Négocier et accompagner la relation client
Organiser et animer un évènement commercial
Exploiter et mutualiser l'information commerciale
Maîtriser la relation client omnicanale
Animer la relation client digitale
Développer la relation client en e-commerce
Implanter et promouvoir l'offre chez les distributeurs
Développer et piloter un réseau de partenaires

Perspectives d'emploi

- ☑ Commercial terrain
- ☑ Négociateur
- ☑ Chargé d'affaires
- ☑ Technico-commercial
- ☑ Commercial e-commerce
- ☑ Animateur de réseau
- ☑ Téléconseiller
- ☑ Conseiller client a distance
- ☑ Télévendeur

MODALITÉS DE SUIVI, D'ÉVALUATION ET DE VALIDATION

Evaluation professionnelle en entreprise,
6 sessions d'examens blancs sur les 2 ans et CCF
Examen final sous forme ponctuelle et CCF, en fonction des épreuves
Validation de la formation BTS (par un diplôme de niveau 5)

MOYENS TECHNIQUES ET PÉDAGOGIQUES

Modalités pédagogiques

Cours en présentiel et à distance (voir Annexe 2 : Conditions Générales de Ventes)
Formateurs professionnels et enseignants

Les études se déroulent sur deux années. Les cours sont répartis sur 3 jours en entreprise et 2 jours à l'ENC.

Locaux et équipements

Locaux au cœur de Nantes
Équipement : Salle informatique, matériel vidéo
Handicap
Sensibilisé à l'importance de faciliter l'accès à la formation de toute personne porteuse de handicap. Nous sommes à votre écoute pour la mise en place de modalités spécifiques. Nous disposons d'un référent handicap. Vous pouvez nous contacter :
referent-handicap@enc-nantes.fr

DURÉE ET DÉLAIS D'ACCÈS

Durée de la formation

La formation se déroule de fin août à juin sur les 2 années
1350 heures de formation min.

Délais d'accès

Étude des candidatures à partir du mois de janvier sur dossier et entretien.

TARIFS

COÛT DE LA FORMATION POUR L'ALTERNANT :

- En contrat d'apprentissage ou de professionnalisation : **pas de frais de formation**

TARIFS POUR LES ENTREPRISES :

- Secteur privé : **prise en charge des frais de formation par l'OPCO selon les niveaux de prise en charge en vigueur**
- Secteur public : **7500 euros pour l'année de formation**

LIEU DE FORMATION ET CONTACTS

Lieu de la formation

CFP CFA École Nantaise de Commerce ENC
Département BTS Alternance
6 rue Crébillon BP 20306
44003 NANTES

Contacts

Charlotte Wallet / Responsable de formation
Nina Lebedeff / Chargée relations entreprises
02 40 48 21 29

CONTENU PÉDAGOGIQUE

Module / Unité d'enseignement	Volume Horaire Année 1	Volume Horaire Année 2	Compétences visées	Modalités d'évaluation
Séminaire professionnel	60h	59 h	Intégration / cohésion de groupe à travers thématiques	
Culture économique juridique et managériale	137h30	121 h	Analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée Exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale Proposer des solutions argumentées et mobilisant des notions et les méthodologies économiques, juridiques ou managériales adaptées aux situations proposées Établir un diagnostic préparant une prise de décision stratégique Exposer ses analyses et ses propositions de manière cohérente et argumentée	Évaluations écrites. 6 examens blancs de contrôle
LV1 / ANGLAIS	45h	40 h	Acquisition du vocabulaire commercial et économique Compréhension de documents écrits Production et interaction écrites Production et interactionorales	Évaluations écrites. 6 examens blancs de contrôle
Culture générale et expression	67h30	61 h	La communication orale et écrite Rédaction de rapports et notes de synthèse Techniques de résumé et de discussion Technique de synthèse de documents	Évaluations écrites. 6 examens blancs de contrôle

Relation client et négociation vente	140h	125 h	Cibler et prospecter la clientèle Négocier et accompagner la relation client Organiser et animer un évènement commercial Exploiter et mutualiser l'information commerciale	Évaluations écrites. 6 examens blancs de contrôle et/ou CCF
Relation clients à distance et digitalisation	113 h	120 h	Maitriser la relation omnicanale Animer la relation client digitale Développer la relation client en e-commerce	Évaluations écrites. 6 examens blancs de contrôle
Relation client et animation de réseaux	150h	113 h	Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs Développer et animer un réseau de partenaires Créer et animer un réseau de vente directe	Évaluations écrites. 6 examens blancs de contrôle et/ou CCF