

Siret : 442 293 734 00012

N° de déclaration d'activité : FPC52440410944

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat (art. L.6352 12)

BTS NEGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

N° d'enregistrement RNCP : 34030

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 prospector 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

Évaluation professionnelle en entreprise,
8 sessions d'examens blancs sur les 2 ans
Examen final sous forme ponctuelle écrite ou orale, en fonction des épreuves
Validation de la formation BTS (par un diplôme de niveau 5)



MOYENS TECHNIQUES ET PÉDAGOGIQUES

Modalités pédagogiques

Cours 100% en présentiel
Formateurs professionnels et enseignants

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

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, veuillez 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 2 années
1352 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**
- En formation continue : se renseigner auprès de Pôle emploi

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 : **8500 euros pour l'année de formation**



LIEU DE FORMATION ET CONTACTS

Lieu de la formation

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

Contacts

Corinne Chevré / Sophie CHARTRES :
Chargées de relation Ecole/ Responsable
Formation et Pédagogique
Jeanne REGNIER : Assistante de formation
02 40 48 21 29
alternance@enc-nantes.fr



CONTENU PÉDAGOGIQUE

Module / Unité d'enseignement	Volume Horaire	Compétences visées	Modalités d'évaluation
Séminaire professionnel	86	Intégration / cohésion de groupe à travers thématiques	Sketchs et mise en situation par jeu de rôle
Culture économique juridique et managériale	200	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 économique juridiques ou managériales adaptées aux situations proposées Etablir un diagnostic préparant une prise de décision stratégique Exposer ses analyses et ses propositions de manière cohérente et Argumentée	Evaluations écrites . 8 Examens blancs de contrôle
LV1 / ANGLAIS	120	Acquisition du vocabulaire commercial et économique Compréhension de documents écrits Production et interaction écrites Production et interaction Orales	Evaluations écrites et orales. 8 Examens blancs de contrôle
Culture générale et expression	120	La communication orale et écrite Rédaction de rapports et notes de synthèse Techniques de résumé et de discussion Technique de synthèse de documents	Evaluations écrites. 8 Examens blancs de contrôle
Relation client et négociation vente	280	Cibler et prospector la clientèle Négocier et accompagner	Evaluations écrites. 8 Examens blancs de contrôle

		la relation client Organiser et animer un évènement commercial Exploiter et mutualiser l'information commerciale 	
Relation clients à distance et digitalisation	279	Maitriser la relation omnicanale Animer la relation client digitale Développer la relation client en e-commerce 	Evaluations écrites et orales. 8 Examens blancs de contrôle
Relation client et animation de réseaux	270	Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs Développer et animer un réseau de partenaires Créer et animer un réseau de vente directe 	Evaluations écrites et orales. 8 Examens blancs de contrôle