

BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

NIVEAU 5



PRÉREQUIS

Être titulaire d'un diplôme de niveau BAC (Niveau 4)

Jeunes et adultes.
Projet professionnel confirmé (possibilité de stage pour validation de projet, contactez-nous).



PROGRAMME

- Relation client et négociation-vente
- Relation client à distance et digitalisation
- Relation client et animation de réseaux
- Culture générale et expression
- Culture économique, juridique et managériale (CEJM)
- Compréhension d'une langue étrangère – interactions orales et écrites



DURÉE

24 mois, selon le positionnement et le parcours antérieur.

CMA FORMATION



Le titulaire du BTS Négociation et digitalisation de la relation client est un commercial généraliste qui met en œuvre une stratégie commerciale et marketing afin de nouer une relation de proximité avec le client. Il gère de multiples points de contact dans le cadre d'une stratégie omnicanale. Il possède une solide culture numérique. Il accompagne le client tout au long du processus commercial et intervient avant, pendant et après l'achat. En lien direct avec le client, le titulaire du BTS NDRC est un vecteur de communication interne et externe. Il intervient également dans la chaîne de valeur de ses clients pour favoriser leur développement. Il porte les valeurs et la culture de l'organisation pour son propre compte ou celui d'un commanditaire. Il est capable de s'adapter aux exigences de son activité et réalise ses missions dans le respect des règles éthiques et déontologiques. Dans une constante relation client, il assure les fonctions de prospection de clientèle, de négociation-vente et d'animation de réseaux. Il maîtrise la relation client omnicanale et développe la relation client en e-commerce. Il développe et pilote un réseau de partenaires et anime un réseau de vente directe.



OBJECTIFS

Acquérir les compétences qui permettent de :

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

Acquérir les aptitudes spécifiques au métier : Autonome et responsable, ouverture d'esprit, capacité à prendre des initiatives, capacité d'adaptation, bonne présentation, bonne maîtrise du français à l'écrit et à l'oral

N° de fiche Répertoire national des certifications professionnelles : RNCP38368.

Certificateur : Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche. Fin de la certification : 31.12.2028

DÉBOUCHÉS



- Vendeur (se)
- Commercial(e) terrain
 - Négociateur(trice)
- Délégué(e) commercial(e)
- Conseiller(ère) commercial(e)
- Chargé(e) d'affaires ou de clientèle – Technico- commercial

POURSUITE D'ÉTUDE POSSIBLE AVEC CMA FORMATION



- BACHELOR Responsable développement commercial
- BACHELOR Responsable Conseiller de clientèle en assurances et produits financiers

BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

NIVEAU 5

CMA FORMATION



MODALITÉS

Fiche de candidature, préinscription, tests et entretien de positionnement



COÛT

Selon le statut du bénéficiaire (nous consulter)

Apprenti : Prise en charge par l'OPCO de l'entreprise formatrice
• Frais annexes à prévoir (matériel, équipement, repas et internat selon site)



PLANNING

Entrée cadencée (nous consulter).



LIEU(X) DE FORMATION

BESANÇON

03 39 21 22 23
formation25@artisanat-bfc.fr

CHALON-SUR-SAÔNE

03 85 41 40 15
formation-s71@artisanat-bfc.fr

DIJON

03 80 63 10 21
formation-s21@artisanat-bfc.fr

TRÉVENANS

03 39 21 22 23
formation90@artisanat-bfc.fr

Toutes nos formations sur
www.cmaformation-bfc.fr



MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES D'ENCADREMENT

- Formation en alternance : présentiel centre et période en entreprise, FOAD
- Accompagnement personnalisé, adaptation des parcours et soutien
- Alternance de méthodes pédagogiques et de mises en situation permanentes sur plateau technique
- Moyens pédagogiques diversifiés (exercices pratiques, documents écrits, supports audios et visuels, outils multimédias).

Nos espaces de formation disposent d'**outils de formation modernes et performants**, comprenant des salles polyvalentes, des salles informatiques, équipées des dernières versions de logiciels standards, du matériel audio-visuel : caméscope, vidéo projecteur, écrans de projection,...

- Ressources documentaires,
- Plateaux techniques qui reconstituent les conditions de réalisation des gestes professionnels.

Equipe pédagogique dédiée : directeur(trice) de centre, bureau vie scolaire, Conseil Principal d'Education, formateur(trice)s expert(e)s, professionnel(le) du métier (5 ans d'expérience minimum), formé(e) à notre modèle pédagogique.

Dans le cadre des formations à distance, les formateurs restent disponibles pour toute question qui pourrait être posée par un apprenant, via une plateforme dédiée.



SUIVI ET ÉVALUATION DE L'ACTION

- Evaluations semestrielles avec conseil de classe et remise de bulletins, pour les apprentis.
- Evaluation des acquis : en cours de formation et en évaluation finale
- Evaluation des périodes en entreprise
- Attestation de formation
- Enquête de satisfaction stagiaire



Validation

Diplôme inscrit au RNCP, de niveau 5

Examen en fin de formation : validation totale au partielle



ACCESSIBILITÉ

Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap.

- > Référent Handicap sur chaque site de formation.
- > Pour les candidats à l'apprentissage, dispositif spécifique d'accompagnement, PAVA, contactez-nous.