

## BTS NEGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT \*

**Date d'inscription** : du 01/01/2021 au 31/08/2021

**Modalités d'admission** : test + entretien

**Contact** : 04.42.43.61.38 – [contact@fdm-businessschool.fr](mailto:contact@fdm-businessschool.fr)

**Référente formation** : Mme Emilie BUREAU – 07.71.56.18.50 – [ebureau@fdm-groupe.fr](mailto:ebureau@fdm-groupe.fr)

**Date de rentrée** : le 1<sup>er</sup> septembre 2021

**Public visé** :

Étudiant, salarié en contrat de professionnalisation ou en contrat d'apprentissage, demandeur d'emploi, salarié en congé individuel de formation

**Pré-requis** :

Le candidat devra être titulaire du baccalauréat général, technologique ou professionnel, soit d'une certification professionnelle enregistrée au niveau 4 du RNCP.

Sous certaines conditions, vous pouvez être admis avec un niveau Bac (relevé de notes à l'appui).

**Moyens pédagogiques mis en œuvre** :

- Etude de cas, cours magistraux, jeux de rôles, Business Game, ouvrages d'éditeurs de référence, vidéoprojecteur, ateliers professionnels, plateforme pour cours en distanciel, plateformes pédagogiques
- Formateurs diplômés à minima d'un Bac+4 et/ou justifiant d'une expérience professionnelle probante dans la matière enseignée.

**Evaluation permanente et appréciations des apprenants** :

Contrôle continu constitué de devoirs sur table mensuels et évaluation orale systématique.

Quatre sessions de BTS Blanc avec mise en situation réelle conforme à l'examen final de l'Education Nationale.

Information systématique des employeurs en cas d'absence injustifiée de leur salarié en formation.

**Tarif** : Formation prise en charge par l'OPCO de l'entreprise. Taux de prise en charge des OPCO sur devis

**HORAIRE INDICATIF DE FORMATION**

Contenu	Volume horaire
Culture générale et expression	50
Langue vivante 1	50
Culture économique, juridique et managériale	150
Relation client et négociation-vente	120
Relation client à distance et digitalisation	150
Relation client et animation de réseaux	155
<b>TOTAL ANNEE 1</b>	<b>675</b>
Culture générale et expression	50
Langue vivante 1	50
Culture économique, juridique et managériale	150
Relation client et négociation-vente	120
Relation client à distance et digitalisation	150
Relation client et animation de réseaux	155
<b>TOTAL ANNEE 2</b>	<b>675</b>

**Rythme alternance** : Formation de 24 mois, 2 jours en centre de formation et 3 jours en entreprise par semaine (selon planning annuel fourni).

**Objectifs de formation** : Selon référentiel de l'Education Nationale. Le technicien supérieur en Négociation et digitalisation de la relation client est un généraliste des activités marketing dont la démarche est centrée sur le client. Son travail consiste à organiser l'activité et à mettre en œuvre des plans d'actions commerciales de la prospection à la fidélisation.

*Pour toute personne en situation de handicap, contactez notre référent handicap (Daniel MONCHO) pour une étude personnalisée de votre demande.*

## PLAN DE FORMATION

### MATIERES GENERALES

- **Culture générale et expression**  
Techniques contraction de textes  
Techniques de synthèse de textes
- **Langue vivante**  
Adaptation des acquis linguistiques, dans le langage économique  
Dialoguer dans une perspective professionnelle  
Exploiter les sources d'information professionnelles dans la langue  
Analyser une situation de communication compte tenu du contexte linguistique et socioculturel du pays considéré
- **Culture économique, juridique et managériale**  
L'intégration de l'entreprise dans son environnement  
La régulation de l'activité économique  
L'organisation de l'activité de l'entreprise  
L'impact du numérique sur la vie de l'entreprise  
Les mutations du travail  
Les choix stratégiques de l'entreprise

### MATIERES PROFESSIONNELLES

- **Relation client et négociation-vente**  
Cibler et prospector la clientèle  
Négocier et accompagner la relation client  
Organiser et animer un événement commercial  
Exploiter et mutualiser l'information
- **Relation client à distance et digitalisation**  
Maîtriser la relation client omnicanale  
Animer la relation client digitale  
Développer la relation client en e-commerce
- **Relation client et animation de réseaux**  
Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs  
Développer et piloter un réseau de partenaires  
Créer et animer un réseau de vente directe