Institut Européen de Formation

Construisez **votre Futur**

BTS.

NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

Diplôme d'État

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 contacts dans le cadre d'une stratégie omnicanale. **Il accompagne le client tout au long du processus commercial et intervient avant, pendant et après l'achat.**

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 e-commerce. Il développe et pilote un réseau de partenaires. **Il possède une solide culture numérique.**

CARRIÈRES VISÉES

- Conseiller commercial
- Chargé d'assistance
- E-marchandiseur
- Animateur Réseau
- Représentant
- Télévendeur
- Commercial terrain

Formation en

ALTERNANCE.

Contrat d'Apprentissage / Professionnalisation

CONDITIONS D'ACCÈS

Diplôme :

Candidats titulaires d'un diplôme ou titre de niveau 4 (Baccalauréat ou équivalent).

Sur Parcoursup® (selon calendrier)

Parcoursup est une marque déposée propriété de l'état français

parcoursup
Entrez dans l'enseignement supérieur

Qualités requises :

- Maîtrise des outils informatiques
- Bonne culture générale
- Sens de la polyvalence
- Esprit d'équipe
- Goût pour la négociation
- Capacité à gérer des dossiers multiples

Admission sur analyse du dossier scolaire, entretien individuel de motivation

ÉVALUATION

- Évaluations au fil de la formation
- Assiduité
- Examen final

Remarque : cette formation permet de valider des blocs de compétences séparément

COMPÉTENCES À ACQUÉRIR

- Communiquer et négocier avec les clients
- Exploiter et partager les informations
- Organiser et planifier l'activité
- Mettre en œuvre la politique commerciale (réseaux sociaux, forums, blogs...)
- Maîtriser les nouvelles technologies de l'information et de la communication

VALIDATION

Le **BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client** est un diplôme d'État.

Durée : 1350 heures

Code RNCP 38368

Conformité LMD (Licence / Master / Doctorat) :

Validation de 60 crédits ECTS par année

POURSUITE D'ÉTUDES

À l'issue de ses études en BTS, le diplômé peut intégrer immédiatement la vie active. Il a également la possibilité d'opter pour une poursuite d'études de niveau 6. Au sein de l'IEF, de nombreuses possibilités sont offertes :

FILIÈRE MARKETING, COMMUNICATION & DIGITALE

✓ Bachelor Communication et Marketing Digital
✓ Bachelor Responsable Marketing et Commercial
✓ Bachelor Community Manager

FILIÈRE RESSOURCES HUMAINES

Bachelor Gestion des Ressources Humaines

Le terme «Bachelor» indique un niveau d'études Bac+3 (niveau 6) et non un diplôme conférant un grade universitaire. Ces formations sont validées par des titres certifiés de niveau 6, inscrits au RNCP.

PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

MATIÈRES PROFESSIONNELLES

RELATION CLIENT ET NÉGOCIATION-VENTE

- ✓ Cibler et prospecter la clientèle
- ✓ Négocier et accompagner la relation client
- ✓ Organiser et animer un évènement commercial

RELATION CLIENT À DISTANCE ET DIGITALISATION

- ✓ Maîtriser la relation 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 les distributeurs
- ✓ Développer et animer un réseau de partenaires
- ✓ Créer et animer un réseau de vente directe

ATELIER DE PROFESSIONNALISATION

MATIÈRES GÉNÉRALES

CULTURE GÉNÉRALE ET EXPRESSION

- ✓ Respecter les contraintes de la langue écrite
- ✓ Synthétiser des informations
- ✓ Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture

LANGUE VIVANTE ÉTRANGÈRE - Anglais ou Allemand

CULTURE ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE ET MANAGÉRIALE

CULTURE ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE ET MANAGÉRIALE APPLIQUÉE

Programme pédagogique détaillé sur demande

Information valable à la date du 01/01/2024

DÉROULEMENT DU CYCLE D'ÉTUDE

La formation se déroule en **alternance**. Les cours en présentiel à l'IEF (exercices pratiques, études de cas, travaux en groupes...) alternent avec une activité professionnelle en entreprise :
2 jours à l'IEF / 3 jours en entreprise.

Votre formation est totalement prise en charge par un Opérateur de Compétences (OPCO).

Il existe deux types de contrats :

1. APPRENTISSAGE
2. CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION

AGENDA PÉDAGOGIQUE

Programme sur 2 années, de septembre Année N à juin Année N+2
Planning de formation : nous consulter.
Inscription : dès janvier
Rentrée : septembre

CONTACT

15 Avenue de l'Europe, 67300 Schiltigheim
ief@institutformation.org
03 88 45 31 05
www.institutformation.org

@IEFStrasbourg
Institut Européen de Formation
@ief_strasbourg
@ief_strasbourg
Institut Européen de Formation

Pour toute question concernant le parcours d'un apprenant en situation de handicap, veuillez contacter notre référent handicap :
referent-handicap@institutformation.org