

BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client

Sur 2 ans

Communiquer,

Prospecter,

Digitaliser,

Vendre,

Qui est-il ?

Fidéliser

Formation continue/Professionalisation

Formation Professionnelle Temps Partiel

Formation Initiale

Le technicien supérieur en Négociation et Relation Client est l'interface entre l'entreprise et son marché. En s'appuyant sur les technologies de l'information et de la communication et en privilégiant le travail collaboratif, il inscrit son activité dans une logique de réseau et gère la relation commerciale dans sa globalité, depuis la prospection jusqu'à la fidélisation. Il participe à l'organisation commerciale de son entreprise et contribue à l'efficacité de sa politique commerciale. Il a vocation à devenir responsable d'une équipe commerciale. Ces techniciens supérieurs sont des professionnels de terrain, souvent employés dans la vente itinérante, le démarchage. Ce métier demande de réelles aptitudes à communiquer et une bonne dose d'initiative pour prospecter de nouveaux clients.

Évolution de carrière

Après ces études, il pourra, en fonction de la taille et de la nature de l'entreprise, exercer des métiers diversifiés :

- prospecteur, promoteur des ventes, animateur réseau...
- télévendeur, téléconseiller...

- vendeur, représentant, commercial, conseiller de clientèle, chargé d'affaires, agent commercial...

Avec de l'expérience, il pourra évoluer vers les métiers du management des équipes commerciales :

- Superviseur.se - Responsable d'équipe - Animateur.rice plateau - Manager.e d'équipe
- Responsable e-commerce - Rédacteur.rice web e-commerce - Animateur.rice commercial.e de communautés web
- Responsable de secteur
- Chef.fe de réseau - Directeur.rice de réseau - Responsable de réseau
- Animateur.rice de réseau - Responsable de zone

...

Enfin, il peut également intégrer une troisième année de spécialisation post-BTS avant d'entrer dans la vie professionnelle.

Les enseignements

Matières générales : 500 heures

- Français
- Anglais
- Droit, Economie, Management des Entreprises

Matières professionnelles : 668 heures

Relation client et négociation-vente

- Cibler et prospecter
- Négocier et accompagner la relation client
- Organiser et accompagner un événement commercial
- Exploiter et mutualiser l'information commerciale

Relation client à distance et digitalisation

- Maîtriser la relation client omnicanal
- 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

Ateliers professionnels

Examens

- E1 Culture générale et expression : écrit 4h / coef 3
- E2 Langue : oral 30mn / coef 3
- E3 Etude Economie, juridique et Managériale : écrit 4h / coef 3
- E4 Relation client et négociation-vente : oral 1h / coef 5
- E5 Relation client à distance et digitalisation : écrit 3 h + pratique 40 mn / coef 4
- E6 Relation client et animation de réseaux : oral 40 mn / coef 3

Les activités en entreprise

Stage entreprise 16 semaines minimum. Les actions réalisées en entreprise donneront lieu à un rapport d'activités professionnelles constitué :

- de fiches-bilans relatives à chaque activité, précisant le niveau de responsabilité du jeune ;
- d'un tableau-planning récapitulatif des activités ;
- d'une note de synthèse.

BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client

Sur 2 ans

	oct.	nov.	déc.	janv.	fév.	mars	avril	mai	juin	juil	août	sept.	oct.	nov.	déc.	janv.	fév.	mars	avril	mai	juin
Formation	2 jours par semaine : lundi et mardi (+ certains mercredis)											2 jours par semaine : lundi et mardi (+ certains mercredis)									
examens	blanc											stage(*)									

stage(*) : uniquement en formation Initiale ou en formation Professionnelle Temps Partiel

Tarifs (*):

- * Contrat de professionnalisation : 9,15 €/h
- * Formation initiale : 3750 €/an (cursus 7500 €); inclus frais d'inscription et 1 outil informatique (tablette ou micro-ordinateur)
- Possibilité de règlement en 5 ou 10 échéances par année
- * Formation Professionnelle Temps Partiel : IDEM Formation initiale

Cette formation diplômante est compatible avec l'activité professionnelle (salarié ou demandeurs d'emploi) ou avec la mission en entreprise (alternant professionnalisation)

(*): sous réserve de modification

REFERENTIEL DES ACTIVITES PROFESSIONNELLES

Emplois visés

Après le BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client, vous pouvez, en fonction de la taille et de la nature de l'entreprise, exercer des métiers diversifiés :

- Vendeur.se - Représentant.e - Commercial.e terrain - Négociateur.rice - Délégué.e commercial.e - Conseiller.ère commercial.e - Chargé.e d'affaires ou de clientèle - Technico-commercial.e
 - Télévendeur.se - Téléconseiller.ère - Téléopérateur.rice - Conseiller.ère client à distance - Conseiller.ère clientèle - Chargé.e d'assistance - Téléacteur.rice - Téléprouspecteur.rice - Technicien.ne de la vente à distance de niveau expert
 - Animateur.rice commercial.e site e-commerce - Assistant.e responsable e-commerce - Commercial.e e-commerce - Commercial.e web-e-commerce
 - Marchandiseur.se - Chef.fe de secteur - e-marchandiseur.se
 - Animateur.rice réseau - Animateur.rice des ventes
 - Conseiller.e - Vendeur.se à domicile - Représentant.e - Ambassadeur.rice
- Etc.

Vous pouvez également intégrer une troisième année de spécialisation post-BTS avant d'entrer dans la vie professionnelle.

Domaines d'activité

L'activité du titulaire du BTS Négociation et digitalisation de la relation client est déterminée par la taille de l'organisation, la nature de l'offre, la valeur du client, son statut juridique (salarié ou indépendant) et son mode de contrôle.

Les organisations ou entreprises de toute taille, dans lesquelles le titulaire du brevet de technicien supérieur Négociation et digitalisation de la relation client exerce son activité, proposent des biens et/ou des services à une clientèle de particuliers ou de professionnels (utilisateurs, prescripteurs, revendeurs).

La fonction commerciale de ces entreprises ou organisations s'organise de façon privilégiée autour d'une équipe de vente interne et/ou externe développant une démarche active en direction de la clientèle. .

type d'entreprise

Entreprises de production ou de distribution de biens ou de services (vente aux intermédiaires, aux prescripteurs et aux utilisateurs), en vente en face à face et à distance .

Description des activités en entreprise

- Création et qualification de fichiers
- Opération de marketing direct (mailling, promotion des ventes)
- Elaboration d'outils d'aide à la vente (argumentaires, fiches produits...),
- Prospection téléphonique et physique,
- Etablissement de devis
- Démonstration de produits
- Animation de stands et points de vente
- Négociation-vente
- Actions de merchandising
- Analyse, suivi et fidélisation de clientèle,
- Gestion de secteur
- Participation à l'animation d'une force de vente
- .../... (missions indicatives variant selon le contexte professionnel)