

CFA+**FORE**

**ACADÉMIE
DE MARTINIQUE**
Liberté
Égalité
Fraternité

BTS NEGOCIATION & DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT



**1350 H
SUR 2 ANS**

2 jours/Semaine

PRÉREQUIS

La formation s'adresse aux élèves de niveau Bac issus de préférence de la vente ou du commerce. Toutefois, les personnes issues d'un Bac général peuvent y accéder. La motivation est un élément indispensable à la réussite.

FINANCEMENT

Formation éligible au CPF N°
239091 FINANCEMENTS OPCO des
Entreprises, FONGECIF

CERTIFICATION

Diplôme de Niveau 5 (BAC+2), enregistré et
inscrit au Répertoire National des
Certifications Professionnelles.
Code RNCP : 34030

CONTACT

Michelle PHAROSE 0696 02 20 40
michelle.pharose@fore.fr
ACCUEIL : 0596 68B62 52
apprentissage.martinique@fore.fr

METHODES PEDAGOGIQUES :

Méthodes Active et Participative : Apports opérationnels par des spécialistes du secteur
Mises en situation – Travaux dirigés – Etudes de cas

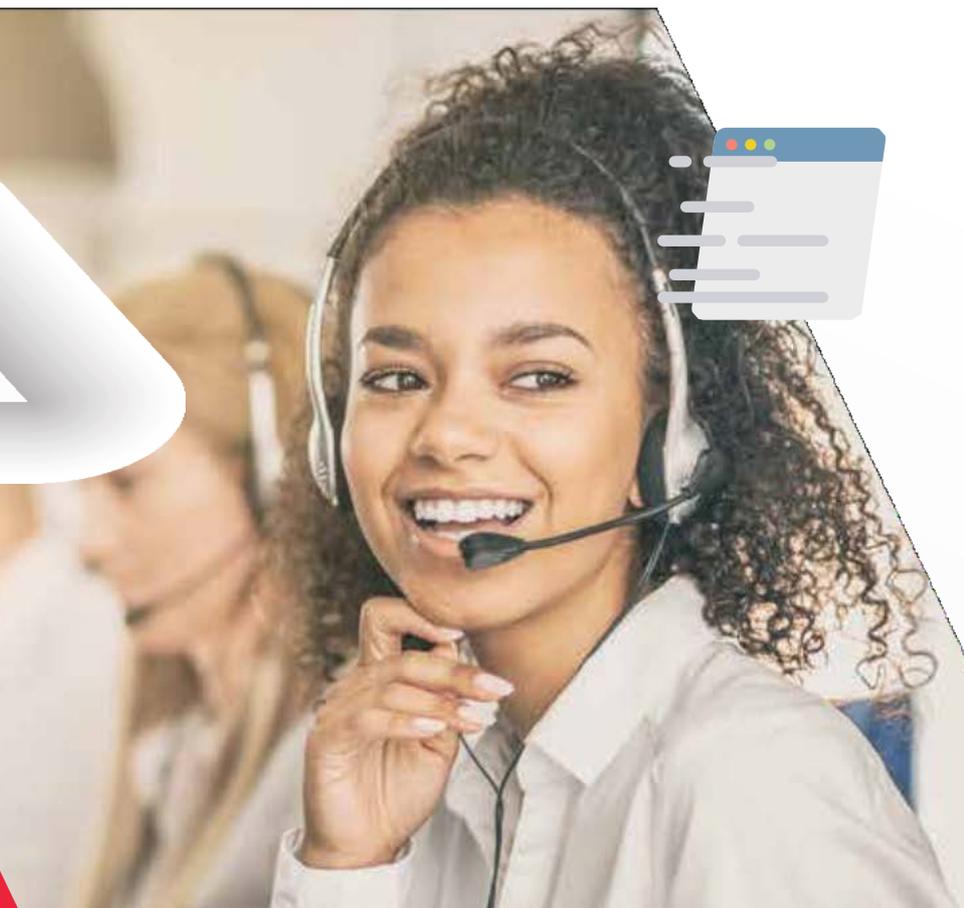
MOYENS PEDAGOGIQUES :

Salle informatique connectée Internet (fibre optique) – Documentations sur plateforme
informatique – Vidéo projecteur – Matériel salle de formation

SUIVI ET EVALUATIONS : Contrôles continus. Des études de cas pratiques sont réalisées. Le contenu est élaboré à partir du référentiel du diplôme consultable sur le RNCP. Une progression pédagogique est remise par chaque formateur par année. Un classeur pédagogique permet de suivre le déroulement de la formation en conformité avec le référentiel. Une plateforme permet de télécharger les cours et de recevoir toutes les informations inhérentes à la formation.

LE OU LA TITULAIRE DU BTS NEGOCIATION & DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT DOIT ÊTRE CAPABLE DE :

- Cibler et prospecter la clientèle
- Maîtriser la relation client omnicanale
- Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs
- Développer et piloter un réseau de partenaires
- Exploiter et mutualiser l'information commerciale
- Créer et animer un réseau de vente directe



BTS NEGOCIATION & DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

PROGRAMME

1 ENSEIGNEMENT PROFESSIONNEL

- RELATION CLIENT À DISTANCE ET DIGITALISATION
- RELATION CLIENT ET ANIMATION DE RÉSEAUX
- RELATION CLIENT ET NÉGOCIATION-VENTE
- ATELIER DE PROFESSIONNALISATION

2 ENSEIGNEMENT GÉNÉRAL

- CULTURE GÉNÉRALE ET EXPRESSION ÉCRITE
- CULTURE ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE ET MANAGÉRIALE APPLIQUÉE
- LANGUE VIVANTE (ANGLAIS)

3 ACCUEIL – BILAN – EXAMENS

CONTENUS ET THEMES ABORDÉS

ENSEIGNEMENT GÉNÉRAL

Culture générale et expression Français), Langue vivante étrangère Anglais, Culture économique, juridique et managériale appliquée.

FORMATION PROFESSIONNELLE

Communication - Négociation. Relation client et négociation vente. Relation client et animation de réseaux. Statistiques/Représentation Graphiques. Relation clients à distance et digitalisation. Gestion commerciale



PERSPECTIVES D'EMPLOI

•Vendeur(e), Représentant(e), Commercial(e) terrain, Négociateur, Délégué(e) commercial(e), Conseiller(ère) commercial(e), Chargé(e) d'affaires ou de clientèle, Technico-commercial(e)

•Télévendeur(se), Téléconseiller(ère), Conseiller(ère) client, Chargé(e) d'assistance, 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(euse), Chef(e) de secteur, e-marchandiseur(euse)

•Animateur(rice) réseau, Animateur(rice) des ventes

•Conseiller(e), Vendeur(se) à domicile,

Le commercial terrain accompagne le client/usager tout au long du processus commercial et intervient sur l'ensemble des activités avant, pendant et après l'achat. Conseil, prospection, animation, devis, veille, visites, négociation vente, SAV...