

BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT BAC +2

Alternance / Initial

OBJECTIFS

Le technicien supérieur du **BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client** est un commercial généraliste capable d'exercer dans tous les secteurs d'activité et dans tout type d'organisation avec tout type de clientèle (B to B, B to C, B to G), quelle que soit la forme de la relation client (présentiel, à distance, e-relation) et dans toute sa complexité.

Il sait gérer de multiples points de contact pour installer une plus grande proximité avec les clients : sa capacité à traduire leurs exigences de plus en plus élevées en solutions adaptées lui permet d'instaurer des relations durables de confiance.

MISSIONS EN ENTREPRISE

Soutien de l'activité commerciale :

- Prospection et téléprospection,
- Promotion et animation des ventes,
- Animation d'un réseau commercial.

Relation client :

- Vente/représentation,
- Négociation,
- Suivi d'affaires,
- Télévente,
- Gestion de secteur.

Management des équipes commerciales

MÉTIERS VISÉS

Vendeur(se)

Représentant(e)

Commercial(e) terrain

Négociateur(rice)

Conseiller(ère) commercial(e)

Technico commercial(e)

Télévendeur(euse)

Commercial(e) web e-commerce

Assistant(e) responsable e-commerce

Chef(fe) de secteur e-commerce

Animateur(rice) réseau

MODALITÉS D'ADMISSION

Pour faire acte de candidature, il faut être au moins titulaire d'un diplôme de niveau IV (*Bac général, technologique, professionnel*) et avoir des connaissances informatiques de base.

Sélection : sur dossier, tests écrits et entretien de motivation.

ET APRÈS

Suite à l'obtention de votre BTS, vous pourrez, si vous le souhaitez, poursuivre vos études en intégrant un BAC+3 à l'ISME.



LIEU DE FORMATION

ISME

Institut Supérieur de
Management des Entreprises
6 rue du Moulin de la Halvêque
44300 NANTES

CONTACT

Relations Entreprises
& Candidats
02 40 50 56 37
contact@isme.fr

RENTRÉE

Septembre

DURÉE

2 ans

FORMAT PÉDAGOGIQUE

Formation initiale

statut étudiant

Formation en alternance

*contrat de professionnalisation
apprentissage (selon places disponibles)*

Formation continue

CPF, Fongécif

PROGRAMME ET ATTENDUS DE L'ÉPREUVE

Culture économique, juridique et managériale

Analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée :

- Exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale
- Proposer des solutions argumentées et mobilisant des notions et les méthodologies économiques, juridiques ou managériales
- Établir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique
- Exposer des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée

Culture générale et expression

- Appréhender et réaliser un message écrit :
 - 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
- Communiquer oralement :
 - S'adapter à la situation
 - Organiser un message oral

Langue vivante étrangère : Anglais

- Compréhension de documents écrits
- Production et interactions écrites
- Production et interactions orales

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 négociation vente

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

Relation client et animation de réseaux

- Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs
- Développer et animer un réseau de partenaires
- Créer et animer un réseau de vente directe

Savoirs associés

Marketing
Management commercial
Technologies du web
Communication et négociation
Statistiques
Gestion commerciale
Pilotage des activités commerciales

Règlement d'examen

Intitulé des épreuves	Durée	Coef	Durée	Coef
Enseignements fondamentaux		Enseignements professionnels		
Culture générale	écrit 4h	3	Relation client	
Langue vivante 1	oral 30+30mn	3	et négociation vente	oral 40+1h 5
Culture économique, juridique			Relation client à distance	
et managériale	écrit 4h	3	et digitalisation	écrit 3h+40mn 4
			Relation client et	
			animation de réseaux	oral 40mn 3

VALIDATION Diplôme d'État.