

BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client



Inscription sur www.agefa.org/cfa-idf (rubrique jeunes)

Conditions d'admission

Être **titulaire** du baccalauréat.

Rythme alternance

Majoritairement **1 semaine en entreprise / 1 semaine de cours** sur une durée de **2 ans**.

Programme

- Culture générale et expression,
- Communication en langue vivante étrangère,
- Culture économique, juridique et managériale d'entreprise,
- Relation client et négociation vente
- Gestion de clientèles à distance et digitalisation,
- Relation client et animation de réseaux
- Atelier de professionnalisation

Accompagnement individuel

Ateliers thématiques :

- Production **CV**.
- Organisation de la **recherche de contrat d'apprentissage**.
- Simulations d'**entretiens**.

CFA AGEFA PME IDF
www.agefa.org/cfa-idf

Présentation

120
crédits
ECTS

Le titulaire du BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client accompagne le client tout au long du processus commercial. Cet accompagnement se fait directement ou via un réseau de partenaires.

Il intervient sur l'ensemble des activités avant, pendant et après l'achat. Il possède une véritable culture numérique pour agir à tout moment et en tout lieu.

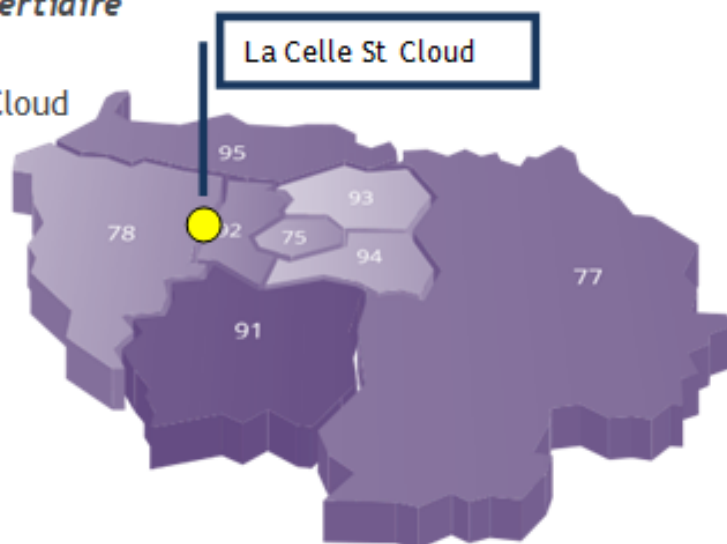
Lieu de formation

Lycée Corneille pôle Tertiaire

52, avenue Pasteur

78170 La Celle Saint-Cloud

Tel : 01.39.69.40.03



POURSUITES D'ÉTUDE ENVISAGEABLES...

- En licence professionnelle.
- En école de commerce.
- En IUP (Institut Universitaire Professionnalisé): Ingénierie du Commerce et de la Vente, Ingénierie du Management, etc.

...OU POSTES POTENTIELS.

- Prospecteur, téléprospecteur, promoteur des ventes, animateur des ventes, animateur réseau.
- Vendeur, télévendeur, négociateur, délégué commercial, conseiller commercial, attaché commercial, conseiller de clientèle, assistant chargé de clientèle, assistant chargé d'affaires, assistant responsable comptes.
- Animateur commercial site e-commerce, assistant responsable e-commerce, commercial e-commerce, commercial web-e-commerce

➤ **L'apprenti(e)** est un salarié à part entière de l'entreprise. Il perçoit un salaire et suit un rythme alterné : Entreprise / Centre de formation.

Il travaille sous la responsabilité d'un maître d'apprentissage qui lui confie des missions et valide leur bonne exécution. L'apprenti met directement en pratique les connaissances acquises en centre de formation.

➤ **Le maître d'apprentissage** confie des missions à l'apprenti(e), s'assure de leur bonne réalisation et l'évalue dans la progression de l'acquisition de ses compétences professionnelles. Il transmet des informations, des savoirs et une culture d'entreprise. L'enseignant référent est à sa disposition pour faire un point régulier sur le degré d'acquisition de l'apprenti(e) et le soutenir dans les éventuelles difficultés qu'il pourrait rencontrer.

Les missions de l'apprenti(e)

Activités	Missions
Relation client et négociation vente	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Création et développement de clientèle : gestion du portefeuille client. ➤ Négociation - Vente et valorisation de la relation client. ➤ Création durable de valeur dans la relation client. ➤ Animation de la relation client : participation à des salons, organisation d'opérations commerciales, animation d'espaces commerciaux ➤ Veille et expertise commerciales
Relation client à distance et digitalisation	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gestion de la relation client à distance : prospection et identification d'opportunités commerciales, vente à distance. ➤ Gestion de la e-relation client : animation de communautés, de forum et de réseaux sociaux, animation de site à caractère commercial. ➤ Gestion de la vente en e-commerce : valorisation en ligne de l'offre et des promotions commerciales, mise en oeuvre d'animations commerciales en e-commerce, évaluation du trafic et du référencement du site.
Relation client et animation de réseaux	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Animation des réseaux de distributeurs : implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs ➤ Animation des réseaux de partenaires : développer et piloter un réseau de partenaires ➤ Animation de réseaux de vente directe
Mise en oeuvre de l'activité commerciale	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Déclinaison de l'offre commerciale dans ses différentes dimensions. ➤ Adaptation et mise en oeuvre du plan d'actions commerciales. ➤ Participation à l'évolution de la politique commerciale.

Progression générale de l'apprenti(e)

