

BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client

Votre Profil

Sens relationnel, organisation, autonomie, culture numérique, pouvoir de conviction et capacité de persuasion, qualité d'expression, écoute, curiosité, implication, sens de l'initiative et de l'objectif, résistance au stress.

Votre Entreprise

Vous exercez votre activité dans toute forme d'organisation (artisanale, commerciale ou industrielle, associative, publique) proposant des biens ou des prestations de services, quelle que soit sa taille, dès lors qu'elle met en œuvre une démarche commerciale.

Votre Activité

Dans le cadre d'une stratégie omnicanale, vous intervenez sur tout type de clientèle (BtoB, BtoC), quelle que soit la forme de la relation client : en présentiel, à distance, par e-relation. Mobile et connecté en permanence, vous accompagnez le client/usager tout au long du processus commercial et intervenez sur l'ensemble des activités avant, pendant et après l'achat : conseils, prospection, animation, devis, veille, visites, négociation-vente/achat, suivi après vente/achat.



Relation client et négociation-vente

Relation client et animation de réseaux

MISSIONS

Relation client à distance et digitalisation

Diplôme d'Etat : BAC +2
Contrat d'Apprentissage / de Professionnalisation
Durée : 2 ans
Code RNCP : 38368

www.kedi-formation.fr / recrutement@kedi.fr
03.89.33.91.07 / 25 allée Gluck, 68200 Mulhouse

ENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

CULTURE GÉNÉRALE ET EXPRESSION

Maitrise des techniques d'expression écrites et orales.
Entraînement à l'analyse, à la synthèse, aux techniques du résumé.
Organiser un message oral : respect du sujet, structure interne du message.

LANGUE VIVANTE

Vocabulaire professionnel.
Compréhension de documents écrits, production et interaction écrites.
Compréhension de l'oral appliqué aux situations professionnelles.

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, mobilisant des notions et les méthodologies adaptées aux situations proposées.
Établir un diagnostic préparant une prise de décisions stratégique.
Exposer ses analyses et ses propositions de manière cohérente et argumentée.

ENSEIGNEMENTS PROFESSIONNELS

RELATION CLIENT ET NÉGOCIATION-VENTE

Développement de clientèle (gestion de portefeuille clients, animation d'opérations de prospection).
Négociation, vente et valorisation de la relation client.
Animation de la relation client.
Veille et expertise commerciales (reporting de l'activité commerciale, qualification de Data client).

RELATION CLIENT ET ANIMATION DE RÉSEAUX

Animation de réseaux de distributeurs (négociation de l'implantation de l'offre sur le lieu de vente, conseil en matière d'expérience de consommation).
Animation de réseaux partenaires.
Animation de réseaux de vente directe (animation, vente et conseil à domicile, développement d'un réseau de conseillers de vente à domicile).

RELATION CLIENT A DISTANCE ET DIGITALISATION

Gestion de la relation client à distance (prospection et identification d'opportunités commerciales, vente à distance, accompagnement, conseil, traitement des demandes clients).
Gestion de la e-relation client.
Gestion de la vente en e-commerce (valorisation en ligne de l'offre et des promotions commerciales, suivi et régulation du processus de vente, évaluation du trafic et du référencement du site).

Épreuves	Coeff.	Modalité	Durée	Évaluations et Accompagnement
U1 : Culture Générale et Expression	3	Écrit	4h	Évaluations continues des enseignements. Visites en entreprise pour validation des missions et du projet. Accompagnement régulier pour les matières professionnelles. Préparation aux oraux des missions et du projet. 2 BTS blancs.
U2 : Communication en langue vivante étrangère	3	Oral	30 min	
U3 : Culture Économique, Juridique et Managériale	3	Écrit	4h	
U4 : Relation client et négociation-vente	5	Oral	1h	
U5 : Relation client à distance et digitalisation	4	Écrit Oral	3h 40 min	
U6 : Relation client et animation de réseaux	3	Oral	40 min	