

BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client

Diplôme d'Etat de niveau BAC +2

L'apprenti(e) exerce ses fonctions dans des entreprises proposant des produits et/ou des services à la vente et menant à bien de la prospection ainsi que des besoins en communication digitale.

Formation reconnue par l'Etat et délivrée par l'Education Nationale sous le code RNCP suivant : 38368, enregistrée le 11/12/2023.

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 omnicanal, vous intervenez sur tout type de clientèle (BtoB, BtoC), quelle que soit la forme de la relation client : en présentiel, à distance, par e-réputation.

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.

Suite de parcours

Possibilité de poursuivre les études en BAC +3 Responsable du Développement, puis en BAC +5 Manager des Organisations.

MISSIONS

Relation Client et Négociation
Vente.

Relation Client et Animation de
Réseaux.

Relation Client à Distance et
Digitalisation.

Prérequis

Etre titulaire d'un BAC ou d'un diplôme de Niveau 4.

Durée et rythme

La durée de formation en alternance est de 1350 heures sur 2 ans pour un contrat d'apprentissage.

Le rythme de formation est de 2 à 3 jours au CFA (tous les lundis et mardis et un mercredi sur deux).

Méthodes mobilisées

Formation en présentiel.
Alternance entre cours magistraux, TD et études pratiques.

Modalités d'évaluation

Contrôles (Quizz, QCM, mise en situation...) durant la formation avec la mise en place de BTS blancs. Epreuves nationales du BTS durant le second trimestre de la deuxième année de formation.

Objectifs

Etre capable : de développer la relation client et animation de réseaux, assurer la relation client et la négociation-vente, assurer la relation client à distance et la digitalisation.

Modalités et délais d'accès

Notre rentrée est en septembre, les RDV avec nos conseillers sont possibles toute l'année.

Contacts

Pour prendre un RDV, veuillez nous contacter à l'adresse suivante : recrutement@kedi.fr.

Accessibilité aux personnes handicapées

Nos formations sont ouvertes à tous. Si vous avez des besoins spécifiques, notamment liés à un handicap, n'hésitez pas à nous contacter.
Réfèrent handicap : Laetitia CHOMIK.
Adresse mail : laetitia.chomik@kedi.fr

Enseignements Généraux

Culture Générale et Expression

Culture Economique Juridique et Managériale

Langue Vivante

Enseignements Professionnels

Relation Client et Négociation Vente

Relation Client et Animation de Réseaux

Relation Client à Distance et Digitalisation

Le tableau du déroulement de l'examen est à consulter sur la plaquette numérique se trouvant sur le site internet de Kedi Formation.

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

Règlement d'examen

Epreuves	Coeff.	Modalité	Durée	Evaluation et Accompagnement
U1 : Culture Générale et Expression	3	Ecrit	4h	<p>Evaluations continues des enseignements.</p> <p>Visites en entreprise pour validation des missions et du projet.</p> <p>Accompagnement régulier pour les matières professionnelles.</p> <p>Préparation aux oraux des missions et du projet.</p> <p>2 BTS Blancs.</p>
U2 : Communication en langue vivante étrangère	3	Oral	30 min	
U3 : Culture Economique Juridique et Managériale	3	Ecrit	4h	
U4 : Relation Client et Négociation Vente	5	Oral	1h	
U5 : Relation Client à Distance et Digitalisation	4	Ecrit Oral	3h 40 min	
U6 : Relation Client et Animation de Réseaux	3	Oral	40 min	