



BAC+2

FORMATION EN ALTERNANCE



OBJECTIFS

- Le/la titulaire du BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client est apte à gérer intégralement une relation commerciale dans tous les secteurs d'activités, dans tout type d'organisation, avec tout type de clientèle.
- Il/elle accompagne le client tout au long du processus commercial et intervient sur l'ensemble (ou partie) des activités avant, pendant et après l'achat : conseil, prospection, animation, devis, veille, visite, négociation-vente/achat, suivi après-vente/achat.
- Aspect numérique impacte autant les moyens de communication que les processus utilisés.

COMPÉTENCES DÉVELOPPÉES

- Prospecter et négocier.
- Gérer un événement commercial.
- Animer et développer la relation client digitale et E-commerce.
- Animer un réseau de vente (directe, partenaires, distributeurs).

POURSUITES D'ÉTUDES

- Licence Commerce, Vente, Marketing (au campus St-Charles Ste Croix).
- Licence professionnelle e-commerce et marketing numérique.
- Licence professionnelle métiers du marketing opérationnel.
- Licence professionnelle commercialisation de produits et services.

DÉBOUCHÉS PROFESSIONNELS

- Commercial BtoB.
- Commercial BtoC.
- Commercial BtoG
- Commercial e-commerce.
- Promoteur des ventes.
- Chef de réseau...

PRÉREQUIS

- Avoir entre 16 et 30 ans (sans limite d'âge pour les personnes en situation de handicap).
- Être titulaire du Baccalauréat.
- Méthode, rigueur, esprit logique.
- Autonomie, esprit d'initiative et de créativité.

VALIDATION

- Épreuves finales écrites et orales.
- Contrôle en cours de formation.
- Brevet de Technicien Supérieur de niveau 5 (BAC+2).

DURÉE ET RYTHME

- Début de la formation en septembre de chaque année.
- 1 semaine en entreprise / 1 semaine en centre de formation.
- Formation de 1350 heures sur 2 ans.
- Contrat d'apprentissage de 24 mois.

COÛT DE LA FORMATION

- Les frais de formation sont pris en charge par l'Opérateur de Compétences suivant les branches professionnelles et selon les recommandations tarifaires de France Compétences et/ou OPCO.

LA FORMATION EST GRATUITE POUR LES ALTERNANTS.

LA RÉMUNÉRATION

	1 ^{ère} année	2 ^{ème} année
-18 ans	27% du SMIC	29% du SMIC
De 18 à 20 ans	43% du SMIC	51% du SMIC
De 21 à 25 ans	53% du SMIC	61% du SMIC
Dès 26 ans	100% du SMIC	

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

La formation se tient en présentiel.
Les cours sont assurés par des enseignants experts ainsi que par des professionnels.

MOYENS PÉDAGOGIQUES :

- Apports théoriques.
- Travaux dirigés, travaux pratiques.
- Études de cas.

MOYENS TECHNIQUES :

- Accès wifi sur tout le campus.
- Salle dédiée à la formation.

PROGRAMME DE FORMATION ENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

CULTURE GÉNÉRALE ET EXPRESSION

- Compétences évaluées :
Compréhension.
Communication écrite adaptée.
Argumentation.
- Évaluation : Épreuve ponctuelle de 4h.

COMMUNICATION EN LANGUE ÉTRANGÈRE : ANGLAIS

- Compétences évaluées :
Compréhension.
Communication orale et écrite.
- Évaluation : Épreuve ponctuelle orale de 20 minutes (20 minutes de préparation). Mise en situation et questionnement prenant appui sur un document à caractère commercial.

CULTURE ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE ET MANAGÉRIALE

- Compétences évaluées :
Analyse des situations auxquelles l'entreprise est confrontée.
Exploitation d'une base documentaire.
Proposition de solutions argumentées.
Établissement d'un diagnostic.
Prise de décisions opérationnelles.
- Évaluation : Épreuve ponctuelle de 4h.

PROGRAMME DE FORMATION ENSEIGNEMENTS PROFESSIONNELS

BLOC 1 : RELATION CLIENT ET NÉGOCIATION VENTE

- Compétences évaluées :
Cibler et prospector la clientèle.
Négocier et accompagner la relation client.
Organiser et animer un événement commercial.
- Évaluation : Oral prenant appui sur un dossier comprenant des fiches d'activités professionnelles.

BLOC 2 : RELATION CLIENT À DISTANCE ET DIGITALISATION

- Compétences évaluées :
Maîtriser la relation client omnicanale.
Animer la relation client digitale.
Développer la relation client en e-commerce.
- Évaluation : Épreuve ponctuelle en 2 parties : 1^{re} partie écrite de 3h, 2^e partie pratique de 40min.

BLOC 3 : RELATION CLIENT ET ANIMATION DE RÉSEAUX

- Compétences évaluées :
Implanter et promouvoir l'offre chez les distributeurs.
Développer et piloter un réseau de partenaires.
Créer et animer un réseau de vente directe.
- Évaluation : Oral prenant appui sur l'expérience réseau acquise par le candidat lors d'activités réelles vécues ou observées en milieu professionnel et/ou d'activités développées en milieu de formation.