

BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

Initial

Apprentissage



En partenariat avec :

BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

MANAGER COMMERCIAL AYANT POUR MISSION LA GESTION DE LA RELATION CLIENT

Initial ou Apprentissage

Durée de la formation

→ 2 ans - Apprentissage possible la première année.

Pour qui ?

Les élèves titulaires d'un bac général, technologique ou professionnel.

Rythme d'apprentissage

→ 3 jours de formation.
→ 2 jours en entreprise.

Missions

- **Gérer** la relation client.
- **Négocier** et accompagner la relation client.
- **Organiser** et animer un événement commercial.
- **Prospecter** et fidéliser la clientèle.
- **Contribuer** à la croissance du CA de l'entreprise.

Digitalisation des activités commerciales (sites web, applications et réseaux sociaux, blogs...).

Domaines du commerce abordés

- Les techniques de négociation.
- L'organisation et le management de l'activité commerciale.
- La gestion de la relation client.
- La gestion du système d'information commerciale.

Secteurs concernés

- Tous les secteurs d'activité.
- Tous types d'organisation.

Exemples de poursuites d'études

- Licence Commerce Vente Marketing (Bac+3).
- Licences professionnelles (Bac+3).
- Bachelors (Bac+3).
- Ecoles de Commerce spécialisées dans le Business Development ou le Management (Bac+5).

Exemples de débouchés professionnels

- Chef des ventes, responsable de secteur.
- Négociateur, conseiller de clientèle.
- Prospecteur, animateur des ventes
- Technicien de la vente à distance.
- Commercial e-commerce.



CONTENU DE LA FORMATION ET PROGRAMME

Atouts du BTS

- **Partenariat** avec les entreprises.
- **Esprit** marketing et démarche commerciale.
- **Méthodologie** centrée sur la relation client.
- **Techniques** de communication commerciale et de management commercial.
- **Culture** économique, juridique et managériale.
- **Certification** en anglais niveau entrée B1, sortie C1.
- **Possibilité** de poursuite d'étude au Québec.

Qualités requises

- Faculté d'adaptation.
- Sens de l'organisation.
- Goût du contact.
- Dynamisme.

Statut

- **Etudiant** (14 à 16 semaines de stage sur les deux années).
- **Alternant** en apprentissage (possibilité en première année).

Volume horaires hebdomadaire (en initial)

Modules de formation	Année 1	Année 2
Culture générale et Expression	2h	2h
Anglais LV1 obligatoire	3h	3h
Culture économique, juridique et managériale	4h	4h
Culture économique, juridique et managériale appliquée	1h	1h
Relation client et Négociation-Vente	6h	6h
Relation client à distance et digitalisation	5h	5h
Relation client et animation réseaux	4h	4h
Ateliers de professionnalisation	4h	4h
Total	29h	29h
Langue vivante étrangère 2 (option)	2h	2h

NOS FORMATIONS BAC +2 ET BAC +3

→ **BTS Comptabilité Gestion***

→ **BTS Commerce International***

→ **BTS Management Commercial Opérationnel***

→ **BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client***

→ **BTS Gestion de la PME***

→ **BTS Management en Hôtellerie-Restaurant***

→ **Licence Commerce Vente Marketing***

→ **Licence Commerce International***

→ **Bachelor Responsable du Développement Commercial***

*Formations en initial ou en alternance

Retrouvez nos plaquettes de formation sur notre site internet institution-robin.com



INSTITUTION ROBIN

Établissement Catholique
d'Enseignement Privé associé à l'État

Contact - Initial

Pôle Enseignement Supérieur

enssup@institution-robin.fr

04.74.53.09.78

Contact - Apprentissage

Unité de Formation en Apprentissage

ufa@institution-robin.fr

04.74.53.09.78

Campus de Vienne Centre

1 cours Brillier, 38200 Vienne

www.institution-robin.com

