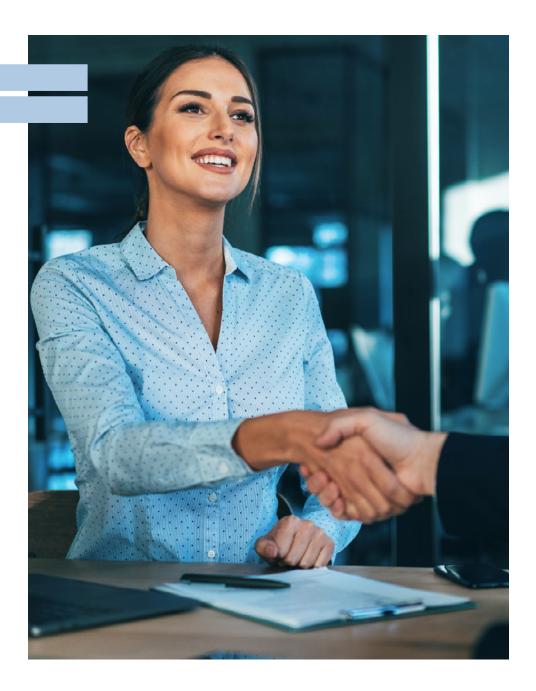


# BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

Initial

**Apprentissage** 



En partenariat avec :



	 	 	•••••
•••••			
•••••			
•••••			
•••••			
•••••			
•••••	 	 	•••••

**NOTES** 



# MANAGER COMMERCIAL AYANT POUR MISSION LA GESTION DE LA RELATION CLIENT

#### **Initial ou Apprentissage**

#### Durée de la formation

→ 2 ans - Apprentissage dès la première année.

#### Pour qui?

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

#### Rytme d'apprentissage

- $\rightarrow$  3 jours de formation.
- $\rightarrow$  2 jours en entreprise.

#### Modalité d'inscription

L'inscription est soumise à la signature d'un contrat d'apprentissage avec une entreprise dans les 90 jours suivant la rentrée.

#### **Missions**

- **Gérer** la relation client.
- **Négocier** et accompagner la relation client.
- Organiser et animer un évènement 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'organisations.

### Exemples de poursuites d'études

- Licence Commerce Vente Marketing (Bac+3).
- Licence professionnelles (Bac+3).
- Bachelors (Bac+3).
- Écoles 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.











#### **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'études au Québec.

#### Qualités requises

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

#### Statut

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

#### **Volume horaire 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



- → 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-Restauration\*
- → Licence Commerce Vente Marketing\*\*
- → Licence Commerce International\*\*
- → Bachelor Responsable en Gestion Administrative et Ressources Humaines\*\*
- → Bachelor Responsable du Développement des Affaires



\*Formations en initial ou en alternance

\*\*Formations en alternance

\*\*\*Formation en initial

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

	 	 	•••••
•••••			
•••••			
•••••			
•••••			
•••••			
•••••	 	 	•••••

**NOTES** 

	 	 	•••••
•••••			
•••••			
•••••			
•••••			
•••••			
•••••	 	 	•••••

**NOTES** 



## **INSTITUTION ROBIN**

Établissement Catholique d'Enseignement Privé associé à l'État



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









