

BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

Initial

Apprentissage



En partenariat avec :

NOTES

[illegible]

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 dès 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.

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 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'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.

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'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 |

NOS FORMATIONS BAC +2, BAC +3 ET CERTIFICATIONS

→ **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 des 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

[illegible]

NOTES

[illegible]

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

