

BTS négociation et digitalisation de la relation client

Certifiante

Contrat appr.

Réf. : 23120333F — Mise à jour : 29 novembre 2023

Organisme responsable : **ECOLE SUP AFFAIRES**

Contenu

Objectifs

- Cibler et prospecter la clientèle
- Négocier et accompagner la relation client
- Organiser et animer un événement commercial
- Exploiter et mutualiser l'information commerciale
- Maîtriser la relation omnicanale
- Animer la relation client digitale
- Développer la relation client en e-commerce
- Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs
- Développer et animer un réseau de partenaires
- Créer et animer un réseau de vente directe
- Respecter les contraintes de la langue écrite
- Synthétiser des informations
- Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture
- S'adapter une situation d'échange
- Organiser un message oral
- Exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale
- Proposer des solutions argumentées et mobilisant des notions et les méthodologies économiques, juridiques ou managériales
- Établir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique
- Exposer des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée

Le titulaire du **BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client** a pour perspective d'être le premier interface entre l'entreprise et son marché.

C'est un commercial généraliste, capable d'exercer dans tous les secteurs d'activités et dans tout type d'organisation, avec tout type de clientèle, quelle que soit la forme de la relation client et dans toute sa complexité.

Il sait gérer de multiples points de contact pour installer une plus grande proximité avec les clients.

Programme

Relation client et négociation vente

- Développement de clientèle
- Négociation, vente et valorisation de la relation client
- Animation de la relation client
- Veille et expertise commerciales
- Cibler et prospecter la clientèle

- Négocier et accompagner la relation client
- Organiser et animer un évènement commercial
- Exploiter et mutualiser l'information commerciale

Relation client à distance et digitalisation

- Gestion de la relation client à distance
- Gestion de la e-relation
- Gestion de la vente en e-commerce
- Maîtriser la relation omnicanale
- Animer la relation client digitale
- Développer la relation client en e-commerce

Relation client et animation de réseaux

- Animation de réseaux de distributeurs
- Animation de réseaux de partenaires
- Animation de réseaux de vente directe
- Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs
- Développer et animer un réseau de partenaires
- Créer et animer un réseau de vente directe

Culture générale et expression

- Synthétiser des informations
- Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture
- S'adapter à la situation
- Respecter les contraintes de la langue écrite
- Communiquer oralement
- Organiser un message oral

Langue vivante étrangère

- Compréhension de documents écrits
- Compréhension de l'oral
- Production et interactions écrites
- Production et interactions orales

Culture économique, juridique et managériale

- Exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale
- Proposer des solutions argumentées en mobilisant des notions et des méthodologies économiques, juridiques ou managériales
- Établir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) en préparant une prise de décision stratégique
- Exposer des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée

Option webmarketing / E-business

Certifications préparées et métiers visés

Niveau d'entrée

Niveau de sortie

Niveau Bac général, pro ou techno, BP

Niveau BTS - Bac +2

Liste des certifications

BTS négociation et digitalisation de la relation client

Code RNCP : 38368

Métiers associés

D1401 — Assistanat commercial

D1406 — Management en force de vente

D1501 — Animation de vente

M1703 — Management et gestion de produit

M1704 — Management relation clientèle

Dates et lieux de formation

N° session	Modalité	Lieu	Du	Au
1610517	Présentiel	Ploemeur	01/09/2024	10/07/2026

Source : GREF Bretagne #23120333F