

BTS négociation et digitalisation de la relation client

Certifiante

Contrat appr.

Réf. : 24154138F — Mise à jour : 12 novembre 2024

Organisme responsable : CENTRE D'ETUDES EUROPEEN OUEST

Contenu

Objectifs

L'élève apprend à créer et développer une clientèle par la mise en oeuvre de plan de prospection. Il est formé à la communication et à la négociation afin d'être capable par la collecte et l'analyse des informations d'élaborer et de proposer une solution commerciale permettant d'accroître le chiffre d'affaires dans une optique de développement durable. Il est initié à la recherche d'information sur le marché et sur la clientèle afin de constituer une documentation professionnelle nécessaire à la gestion de la relation client. Formé à l'organisation et au management de l'activité commerciale, il doit être capable de suivre la relation et d'interagir via différents supports et/ou outils numériques. Il apprend à gérer simultanément plusieurs activités relevant de la relation client à distance et digitalisée.

A l'issue de la formation, il est capable de prendre des décisions commerciales en tenant compte des usages du marché, de la politique de l'entreprise et des offres et pratiques de la concurrence.

L'étudiant sera en capacité de :

- Cibler et prospecter la clientèle
- Négocier et accompagner la relation client
- Organiser et animer un évènement 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

Programme

Marketing

Communication/Négociation

Gestion commerciale

Management

Statistiques/représentations graphiques

Savoirs technologiques/web

Savoirs rédactionnels

Savoirs juridiques

Culture générale et expression

Culture économique, juridique et managériale

LV1

Certifications préparées et métiers visés

Niveau d'entrée Aucun prérequis	Niveau de sortie 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
1853832	Présentiel	Rennes	31/08/2025	30/08/2027