



## BTS

# NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

- Salarié sous contrat d'apprentissage : de 16 à 25 ans
- Salarié sous contrat de professionnalisation : à partir de 16 ans

### NIVEAU DEMANDÉ

- Baccalauréat ou équivalent sur dossier

### DURÉE

- 2 ans

### RYTHME D'ALTERNANCE CFA / ENTREPRISE

- 1 Semaine CFA / 1 Semaine entreprise

### OBJECTIFS

À l'issue de la formation, vous serez capable d'exercer dans tous les secteurs d'activités de tout type d'organisation, avec tout type de clientèle (B to B, B to C, B to G...). Commercial(e) terrain, vous serez capable de gérer la relation client dans la globalité, de la prospection jusqu'à la fidélisation et de contribuer à la croissance du chiffre d'affaire.

Dans le cadre d'une stratégie omnicanal, vous maîtriserez la gestion de multiples points de contacts et la communication spécifiques à ce métier qui conditionne votre performance et votre productivité commerciale.

### QUALITÉS SOUHAITÉES

- Fort relationnel
- Dynamisme
- Goût du challenge, persévérance, persuasion
- Autonomie, esprit d'initiative
- Organisation, rigueur
- Goût du travail en équipe
- Aisance informatique et numérique

### ENTREPRISES D'ACCUEIL

- Toute entreprise possédant une force de vente et commercialisant des produits et/ou des services par une démarche active auprès d'une clientèle de particuliers ou de professionnels en face à face, à distance, digitalisée et en réseau.

### PROGRAMME

#### ENSEIGNEMENTS PROFESSIONNELS

- Relation client et négociation vente
- Relation client à distance et digitalisation
- Relation client en animation de réseaux

#### ENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

- Culture générale et expression
- Langue vivante : anglais
- Culture économique, juridique et managériale

### MOYENS MIS À VOTRE DISPOSITION

- Salles informatiques équipées de logiciels professionnels
- Centre d'Étude des Langues
- Centre de ressources multimédia : un espace de travail, de documentation et d'information au coeur du campus qui compte 13 000 supports et 70 postes informatiques

### PERSPECTIVES APRÈS LE DIPLÔME

#### VIE ACTIVE

- Vendeur(se)
- Commercial(e) terrain
- Télé-vendeur(se)
- E-marchandiseur(se)
- Conseiller(ère) et animateur(trice) à distance
- Commercial(e) web e-commerce
- Animateur(trice) réseau

#### POURSUITE D'ÉTUDES

- Responsable de développement commercial Banque-Assurance
- Bachelor Gestion / Commerce / Marketing à l'EGC du Maine (École de Gestion et de Commerce)
- Licences



Cette formation est accessible sans limite d'âge aux personnes en situation de handicap.