



Négociation et digitalisation de la relation client

OBJECTIFS

Professionaliser des commerciaux (H/F) capables de mener, en autonomie, une relation commerciale en face à face avec le client, mais également à travers toutes approches commerciales à distance.

MÉTIERS ET PERSPECTIVES PROFESSIONNELLES

Commercial sédentaire et/ou de terrain.

Possibilité de poursuivre en Bac + 3 en alternance à la CCI (Gestion, Commerce, RH, Distribution, QHSE).

POURSUITE D'ÉTUDES

Tout Bac+3 (Bachelor / Licence) dans le domaine de la gestion et du développement de l'entreprise (commerce, commerce international, développement commercial, gestion, qualité, RH, banques et assurances).

PROCÉDURE D'ADMISSION ET DÉLAI D'ACCÈS

Recrutement toute l'année pour des rentrées effectives entre septembre et novembre.

Admissibilité sur dossier, tests et entretiens. Admission définitive conditionnée à la signature d'un contrat en alternance ou la mobilisation d'un financement (selon statut).

Accompagnement des candidats admissibles pour la recherche d'une entreprise en alternance.

PUBLIC / PRÉ-REQUIS

Bac validé (niveau 4).

Rigueur, goût du challenge, aisance relationnelle, ouverture d'esprit, flexibilité.

STATUT ET FINANCEMENT

Gratuité pour l'alternant en contrat d'apprentissage ou de professionnalisation. Pour connaître les aides et autres modalités de financement, consultez notre site internet.

MODALITÉS DE L'ALTERNANCE

65 % du temps passé en entreprise et 35 % en formation.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Validation totale ou partielle par bloc de compétences. Épreuves nationales BTS écrites et/ou orales en fin de parcours et présentation de dossiers professionnels.

DIPLÔME ET VALIDATION

Diplôme du Brevet de Technicien Supérieur « Négociation et digitalisation de la relation client », inscrit au RNCP 38368, date de l'enregistrement 06/03/2018, avec effet jusqu'au 31/12/2028, certificateur Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche, niveau 5.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Cours assurés par des professionnels experts, alternant théorie et pratique professionnelle.

Pédagogie individualisée et recours à des méthodes de pédagogie inversée. Espace numérique de travail « Ma formation accessible 100 % à distance ». Séminaires d'intégration, pratiques innovantes, gaming, recours au mode-projet et aux travaux en groupe. Coaching individualisé à l'atteinte de la performance.

PROGRAMME (1 351 H)

Référentiel de l'Éducation Nationale.

Matières professionnelles

Conduire la relation client et négocier les ventes

- > Cibler et prospecter la clientèle
- > Négocier et accompagner la relation client
- > Organiser et animer un événement commercial
- > Exploiter et mutualiser l'information commerciale

Conduire la relation client à distance et digitale

- > Maîtriser la relation omnicanale
- > Animer la relation client digitale
- > Développer la relation client en e-commerce

Conduire la relation client et animer un réseau

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

Matières générales

- > Culture générale et expression
- > Anglais
- > Culture économique, juridique et managériale
- > Bureautique

Taux de réussite BTS 2024 : 81 %

Inscription sur
parcoursup
Entrez dans l'enseignement supérieur



Nos dispositifs de formation et les modalités d'évaluation sont adaptés aux personnes en situation de handicap.

Chalon	Mâcon	Beaune	Dijon
	✓		✓
Valérie Philippo : v.philippo@mdb.cci.fr - 03 85 21 53 46		Maria Revelut : m.revelut@mdb.cci.fr - 03 80 19 10 88	