

BTS négociation et digitalisation de la relation client**Financement**Formation professionnelle continue
Non conventionnée / sans dispositif**Organisme responsable et contact**ARIA PME - CIFA PME - SITE DE BERGERAC
Manon SAUVESTRE
05.53.22.12.00
m.sauvestre@talis-bs.com**Accès à la formation****Publics visés :**Demandeur d'emploi
Jeune de moins de 26 ans
Personne handicapée
Actif(ve) non salarié(e)
Elève sous statut scolaire**Sélection :**Dossier
Entretien**Niveau d'entrée requis :**

Niveau 4 : Baccalauréat (Niveau 4 européen)

Conditions d'accès :

* Avoir entre 16 et 29 ans révolus

Prérequis pédagogiques :

Non renseigné

Contrat de professionnalisation possible ?

Non

Objectif de la formation

La digitalisation des activités commerciales oblige le titulaire du BTS NDRC à investir les contenus commerciaux liés à l'usage accru des sites web, des applications et des réseaux sociaux. Recommandations, avis, notations sur les réseaux sociaux, forums, blogs deviennent de fait des vecteurs de communication que le commercial doit intégrer pour développer la clientèle et avoir une forte réactivité. C'est un vendeur manager commercial qui prend en charge la relation client dans sa globalité. Il communique et négocie avec les clients, exploite et partage les informations, organise et planifie l'activité, met en oeuvre la politique commerciale. Il contribue ainsi à la croissance du chiffre d'affaires de l'entreprise. Véritable force de vente de l'entreprise, il doit faire progresser le chiffre d'affaires, prospecter les clients potentiels, présenter les produits de son entreprise, établir la proposition la plus alléchante et bien cerner les besoins et les attentes de ses interlocuteurs.

Contenu et modalités d'organisation

CULTURE GÉNÉRALE & EXPRESSION • Maîtrise des techniques d'expression écrite et orale • Méthode du résumé - discussion et de la synthèse **LANGUE VIVANTE ÉTRANGÈRE** • L'étudiant doit être capable de dialoguer dans une perspective professionnelle • D'exploiter des sources d'informations professionnelles dans la langue considérée **CULTURE ECONOMIQUE JURIDIQUE ET MANAGÉRIALE** • L'intégration de l'entreprise dans son environnement • La régulation de l'activité économique • L'organisation de l'activité de l'entreprise • L'impact du numérique sur la vie de l'entreprise • Les mutations du travail • Les choix stratégiques de l'entreprise **RELATION CLIENT ET NEGOCIATION-VENTE** • Cibler la clientèle • Organiser la prospection • Négocier et accompagner la relation client • Organiser et animer un événement omnicanal • Veille commerciale **RELATION CLIENT À DISTANCE ET DIGITALISATION** • Développer la relation client en e-commerce • Gérer la relation client à distance • Maîtriser la relation client omnicanale • Animer la relation client digitale • Gestion de la vente en e-Commerce **RELATION CLIENT ET ANIMATION DE RÉSEAUX** • Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs • Développer et piloter un réseau de partenaires • Créer et animer un réseau de vente directe Stage pratique en entreprise : 16 semaines obligatoires

Parcours de formation personnalisable ? **Oui** Type de parcours **Individualisé****Validation(s) Visée(s)****BTS négociation et digitalisation de la relation client - Niveau 5 : DEUG, BTS, DUT, DEUST (Niveau 5 européen)****Et après ?****Suite de parcours**

Vous pourrez poursuivre votre parcours par l'un de nos Bachelors en Immobilier, en Banque-Finance-Assurance, en Chargé d'affaires commercial et marketing opérationnel ou en Management de Business Unit.

Calendrier des sessions

Numéro Carif	Dates de formation	Ville	Organisme de formation	Type d'entrée	CPF	Modalités
00168667	du 01/09/2020 au 30/06/2022	Bergerac (24)	ARIA PME - CIFA PME - SITE DE BERGERAC		Non éligible	
00168691	du 01/09/2020 au 30/06/2022	Bayonne (64)	ARIA PME - CIFA PME - SITE DE BERGERAC		Non éligible	
00208698	du 01/09/2021 au 30/06/2023	BERGERAC (24)	ARIA PME - CIFA PME - SITE DE BERGERAC		Non éligible	
00263156	du 01/09/2022 au 30/06/2024	BAYONNE (64)	CIFA PME BAYONNE		Non éligible	

00254117du 01/09/2022 au
30/06/2024

Bergerac (24)

ARIA PME - CIFA
PME - SITE DE
BERGERACNon
éligible**00331985**du 01/09/2023 au
30/06/2025BERGERAC
(24)ARIA PME - CIFA
PME - SITE DE
BERGERACNon
éligible**00335789**du 02/10/2023 au
30/06/2025BAYONNE
(64)

CIFA PME BAYONNE

Non
éligible**00396328**du 01/09/2024 au
30/06/2026

Bergerac (24)

ARIA PME - CIFA
PME - SITE DE
BERGERACNon
éligible**00532749**du 24/09/2025 au
30/06/2027

Bergerac (24)

ARIA PME - CIFA
PME - SITE DE
BERGERACNon
éligible