Ref. formation 201910072331

BTS négociation et digitalisation de la relation client

Financement

Formation professionnelle continue
Non conventionnée / sans dispositif

Organisme responsable et contact

FORMAPOSTE GRAND OUEST
PETITJEAN Gilles
06.33.48.50.56
g.petitjean@formaposte.net

Accès à la formation

Publics visés :

Demandeur d'emploi
Jeune de moins de 26 ans
Personne handicapée
Salarié(e)
Actif(ve) non salarié(e)

Sélection :

Dossier
Entretien
Inscription directe ou par un conseiller en insertion professionnelle

Niveau d'entrée requis :

Niveau 4 : Baccalauréat (Niveau 4 européen)

Conditions d'accès :

* Avoir entre 16 et 29 ans révolus Être éligible au contrat d'Apprentissage moins de 30 ans à la signature du contrat* être titulaire du Baccalauréat ou Bac+1 ou 2 ans d'enseignement supérieur / avoir une expérience professionnelle (accueil, vente) Être mobile sur un ou plusieurs département(s) Nouvelle Aquitaine (33) *conformément aux dispositions légales, pas de limite d'âge pour les personnes reconnues en qualité de travailleurs handicapés (RQTH)

Prérequis pédagogiques :

être titulaire du Baccalauréat ou Bac+1 ou 2 ans d'enseignement supérieur / avoir une expérience professionnelle (accueil, vente)

Contrat de professionnalisation possible ?

Non

Objectif de la formation

Cette formation a pour objectif de vous former au métier de Chargé(e) de clientèle en agence. Vous apprendrez à travailler en équipe en équipe afin de contribuer à améliorer la qualité de service. Vous prenez en charge l'accueil à distance de tous les clients La Banque Postale, pour les conseiller, les orienter vers les interlocuteurs dédiés si besoin. Vous apportez les réponses aux questions des clients sur la gestion de leur compte, les opérations ou démarches à effectuer en fonction de leur besoin. Cette formation vous permettra d'obtenir un Brevet de Technicien Supérieur Négociation Digitalisation de la Relation Client (BAC+2) reconnu par le Ministère de l'Education nationale Les savoir-faire acquis en cours de formation Cibler et prospecter la clientèle Négocier et accompagner la relation et animer un événement commercial Exploiter et mutualiser l'information commerciale Maîtriser la relation omnicanal 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

Contenu et modalités d'organisation

Enseignements théoriques et professionnels dispensés par le partenaire pédagogique Relation client et négociation-vente – Cibler et prospecter la clientèle – Négocier et accompagner la relation client – Organiser et animer un événement commercial – Exploiter et mutualiser l'information commerciale Relation client à distance et digitalisation – Maîtriser la relation omnicanale – Animer la relation client digitale – Développer la relation client en e-commerce Relation client et animation de réseaux – Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs – Développer et animer un réseau de partenaires – Créer et animer un réseau de vente directe Appréhender et réaliser un message écrit – 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 Communiquer oralement – S'adapter à la situation – Organiser un message oral Analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée – 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 Nombre d'heures prévisionnelles* : 1350H * information non contractuelle Modalités Pédagogiques Pédagogie active en présentiel et/ou en distanciel : cours théoriques, travaux pratiques, études de cas, travaux de groupe, mises en situation opérationnelles. Modalités d'évaluation En cours et en fin de formation Examens ponctuels et/ou Contrôle en Cours de Formation (CCF). Modalités de validation des compétences Possibilité de valider tout ou partie des blocs de compétences * *Le diplôme est délivré au candidat qui a obtenu une moyenne générale ? à 10 sur 20 à l'ensemble des évaluations affectées de leur coefficient. Le candidat ajourné conserve, à sa demande, le bénéfice des notes ? à 10 sur 20 et présente l'ensemble des unités non détenues en candidat libre. Modalités Passerelle & Equivalence

…

Parcours de formation personnalisable ? **Oui** Type de parcours ***Non renseigné***

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

Après la formation… Débouchés vers Les poursuites d'études Le BTS a pour objectif l'insertion professionnelle mais, avec un très bon dossier ou une mention à l'examen, une poursuite d'études est envisageable en licence professionnelle du domaine de la banque-finance (spécialité banque : gestion de la clientèle de particuliers, spécialité chargé de clientèle, spécialité gestion d'actifs financiers back et middle offices etc.), en licence mention finance, en licence du domaine économie-gestion

Calendrier des sessions

Numéro Carif	Dates de formation	Ville	Organisme de formation	Type d'entrée	CPF	Modalités
00169552	du 01/09/2020 au 30/06/2022	Bordeaux (33)	FORMAPOSTE GRAND OUEST		Non éligible	Contrat app
00268887	du 01/09/2020 au 30/06/2024	Niort (79)	FORMAPOSTE GRAND OUEST		Non éligible	Contrat app
00259767	du 05/09/2022 au 06/09/2024	Bordeaux (33)	FORMAPOSTE GRAND OUEST		Non éligible	Contrat app

00341120	du 01/09/2023 au 01/09/2025	Limoges (87)	**FORMAPOSTE GRAND OUEST**	Non éligible	Contrat app
00341109	du 04/09/2023 au 04/09/2025	Bordeaux (33)	**FORMAPOSTE GRAND OUEST**	Non éligible	Contrat app
00341112	du 04/09/2023 au 04/09/2025	Bayonne (64)	**FORMAPOSTE GRAND OUEST**	Non éligible	Contrat app
00341116	du 04/09/2023 au 04/09/2025	Niort (79)	**FORMAPOSTE GRAND OUEST**	Non éligible	Contrat app
00341122	du 01/09/2023 au 01/09/2025	Limoges (87)	**FORMAPOSTE GRAND OUEST**	Non éligible	Contrat app