

BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client

Financement

Formation professionnelle continue
Non conventionnée / sans dispositif

Organisme responsable et contact

SUD MANAGEMENT
ENTREPRISES
Thierry MORALES
05.53.40.10.39
t.morales@sudmanagement.fr

Accès à la formation

Publics visés :

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

Sélection :

Dossier
Tests
Entretien

Niveau d'entrée requis :

Niveau 4 : Baccalauréat (Niveau 4 européen)

Conditions d'accès :

Tout public titulaire du BAC ou d'un titre certifié de niveau 4 au RNCP. Réussir les tests et entretiens de sélection. Signer un contrat d'alternance

Prérequis pédagogiques :

Non renseigné

Contrat de professionnalisation possible ?

Non

Objectif de la formation

L'activité du titulaire du BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client s'inscrit dans un contexte de mutation des métiers commerciaux sous les effets conjugués de l'élévation du degré d'exigence du consommateur, de l'ouverture des marchés et des évolutions technologiques. Ce technicien supérieur est un vendeur-manager commercial qui gère la relation client dans sa globalité, de la prospection jusqu'à la fidélisation, et contribue ainsi à la croissance profitable du chiffre d'affaires compatible avec une optique de développement durable. Il inscrit son activité dans une logique de réseau en privilégiant le travail coopératif. La maîtrise des technologies de l'information et de la communication spécifiques à son métier conditionne sa performance et sa productivité commerciales. Le titulaire de ce diplôme est la première interface entre l'entreprise et son marché. À ce titre, il participe à l'intelligence commerciale de l'organisation.

Contenu et modalités d'organisation

RELATION CLIENT ET NÉGOCIATION-VENTE • Cibler et prospector la clientèle • Négocier et accompagner la relation client • Organiser et animer un évènement commercial • Exploiter et mutualiser l'information commerciale • **RELATION CLIENT À DISTANCE ET DIGITALISATION** • Maîtriser la relation omnicanal • Animer la relation client digitale • Développer la relation client en e-commerce **RELATION CLIENT ET ANIMATION DE RESEAUX** • Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs • Développer et animer un réseau de partenaires • Créer et animer un réseau de vente directe **CULTURE ECONOMIQUE, JURIDIQUE ET MANAGERIAL** Ce bloc d'enseignements permettra aux apprenants d'analyser diverses situations économiques, juridiques ou encore managériales dans lesquelles l'entreprise est susceptible de se trouver. Sur cette base, ils sauront mettre en place un diagnostic pour faciliter une décision stratégique de direction. **CULTURE GENERALE, EXPRESSION ET LANGUE ETRANGERE** Les points abordés lors de la formation : Communiquer à l'écrit : apprécier 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 à l'oral : s'adapter à la situation (maîtrise des contraintes de temps, de lieu, d'objectifs et d'adaptation au destinataire, choix des moyens d'expression appropriés, prise en compte de l'attitude et des questions du ou des interlocuteurs), organiser un message oral.

Parcours de formation personnalisable ? **Oui** Type de parcours **Modularisé**

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

Bac+3 Responsable de Projet Communication (1 an) Bac+3 Responsable de Développement Commercial (1 an) Bac+3 Responsable de Commerce et de la Distribution (Responsable de la Distribution) (1 an) Bac+3 Responsable Ressources Humaines (1 an)

Calendrier des sessions

Numéro Carif	Dates de formation	Ville	Organisme de formation	Type d'entrée	CPF	Modalités
00343103	du 04/09/2023 au 30/06/2025	Agen (47)	SUD MANAGEMENT	Non éligible		
00343109	du 04/09/2023 au 30/06/2025	Villeneuve-sur-Lot (47)	SUD MANAGEMENT - VILLENEUVE S/ LOT	Non éligible		
00414939	du 02/09/2024 au 30/06/2026	Agen (47)	SUD MANAGEMENT	Non éligible		
00554853	du 02/09/2024 au 30/06/2026	Agen (47)	SUD MANAGEMENT ENTREPRISES	Non éligible		

00414940	du 02/09/2024 au 30/06/2026	Villeneuve- sur-Lot (47)	SUD MANAGEMENT - VILLENEUVE S/ LOT	Non éligible	
00523884	du 01/09/2025 au 30/06/2027	Villeneuve- sur-Lot (47)	SUD MANAGEMENT - VILLENEUVE S/ LOT	Non éligible	
00523881	du 01/09/2025 au 30/06/2027	Agen (47)	SUD MANAGEMENT	Non éligible	
00648795	du 01/09/2026 au 30/06/2028	Villeneuve- sur-Lot (47)	SUD MANAGEMENT ENTREPRISES VILLENEUVE SUR LOT	Non éligible	
00648793	du 01/09/2026 au 30/06/2028	Agen (47)	SUD MANAGEMENT ENTREPRISES	Non éligible	