

BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client

Financement

Formation professionnelle continue
Non conventionnée / sans dispositif

Organisme responsable et contact

SUD MANAGEMENT
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
Salarié(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 ?

Oui

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 événement 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 : 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 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)

MON COMPTE FORMATION Éligible au CPF

Et après ?

Suite de parcours

Bac+3 Chef de Projet Web et stratégie digitale (1 an) Bac+3 Responsable de Développement Commercial (1 an) Bac+3 Responsable Opérationnel Retail (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
00184750	du 28/09/2020 au 30/06/2022	Agen (47)	SUD MANAGEMENT		  	
00211374	du 31/08/2021 au 30/06/2023	Agen (47)	SUD MANAGEMENT		  	
00256067	du 30/08/2022 au 28/06/2024	Agen (47)	SUD MANAGEMENT		  	
00343103	du 04/09/2023 au 30/06/2025	Agen (47)	SUD MANAGEMENT		Non éligible	

00343109du 04/09/2023 au
30/06/2025Villeneuve-
sur-Lot (47)**SUD MANAGEMENT
- VILLENEUVE S/
LOT**Non
éligible**00414939**du 02/09/2024 au
30/06/2026

Agen (47)

SUD MANAGEMENTNon
éligible**00414940**du 02/09/2024 au
30/06/2026Villeneuve-
sur-Lot (47)**SUD MANAGEMENT
- VILLENEUVE S/
LOT**Non
éligible**00523881**du 01/09/2025 au
30/06/2027

Agen (47)

SUD MANAGEMENTNon
éligible**00523884**du 01/09/2025 au
30/06/2027Villeneuve-
sur-Lot (47)**SUD MANAGEMENT
- VILLENEUVE S/
LOT**Non
éligible**00554853**du 02/09/2024 au
30/06/2026

Agen (47)

**SUD MANAGEMENT
ENTREPRISES**Non
éligible