



PROGRAMME DE FORMATION BTS NEGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

APTITUDE ET OBJET DE LA FORMATION

Développer l'aptitude à savoir vendre et à être un manager commercial, comprendre et anticiper l'environnement économique et réglementaire de la fonction commerciale, être apte à développer une relation commerciale dans sa globalité dans le cadre d'objectifs commerciaux d'entreprise.

De manière opérationnelle en fin de formation vous serez capable de :

- Organiser l'efficacité de la politique commerciale,
- Être capable de créer et développer une clientèle
- Savoir vendre et négocier
- Savoir dynamiser l'offre de produits et de service ;
- Être en mesure de produire, intégrer et analyser du système d'information commerciale
- Capable de piloter une activité commerciale
- Evaluer de la performance commerciale
- Mettre en place et organiser une équipe commerciale
- Piloter des projets d'action commerciale ou de management

PUBLIC CONCERNÉ

Tous Salariés, tous demandeurs d'emploi, ou toutes personnes désireuses de s'orienter vers les métiers de la vente et du commerce ou toutes personnes

ADMISSION/PRÉ-REQUIS

Diplôme, Titre, ou certificat de niveau 4

Equivalence ou passerelle possible en cas d'UE déjà obtenus. Pour en savoir plus https://diplomeo.com/actualite-credits_ects_european_credits_transfer_system

COMPETENCES ET PROFIL

S'intéresser au management des entreprises, à leur stratégie marketing et commerciale, disposer de compétences relationnelles et de capacité d'écoute et de communication, avoir le goût de développer des échanges à finalité commerciale, notamment via le web, avoir de l'appétence pour argumenter, négocier et valoriser des produits et une réelle fibre commerciale, être tenace et motivé pour aboutir dans la prospection, avoir la capacité d'évoluer dans des environnements numériques et digitalisés, être capable d'adopter des comportements et des codes professionnels, adaptés à l'image des entreprises.

DURÉE DE L'ACTION

De 24 mois (1350 heures)

DELAI D'ACCES

1 Semaine

LIEU DE L'ACTION

Dans notre centre de formation Marseille

NOMBRE DE STAGIAIRE

De 2 à 18 personnes

TARIFS

La formation est entièrement prise en charge par les OPCO des entreprises partenaires.



INTERVENANTS

Formateur spécialisé dans chaque domaine d'enseignement définit dans le contenu. Les formateurs sont diplômés à minima avec un titre de niveau V et/ou un diplôme de formateur/trice de niveau V minimum avec unemaitrise technique et une expérience professionnelle en adéquation avec l'activité de l'apprenant.

ADAPTATION AU PUBLIC

Toutes personnes désireuses de s'inscrire à la formation sera préalablement reçu en entretiens individuels et soumis à un test de positionnement.

A l'issue de ce processus d'admission, et en fonction des résultats un parcours personnalisé ou une préconisation pourra être proposé.

METHODES MOBILISEES ET MOYENS PEDAGOGIQUES

Supports documentaires varies	Ouvrage
Bibliothèque thématique	Logiciel professionnel
Supports audio et vidéo	Intranet de ressources pédagogiques
Plateforme numérique en cas de besoins	Support de cours
Ordinateur individuel	Ressources
documentaires	
Plateformes pédagogiques et numériques	

Cours magistral, travaux pratique, Cours de soutiens individualiser, Jeux de rôle, mises en situations, exercices pratique, test d'évaluation, mise en situation d'examen, sorti pédagogique, reconstitution de situation d'entreprise, débat et échange participatif. Certains enseignements s'effectuent en temps réel et/ou par visioconférence (synchrone, asynchrone et blended learning).

ENCADREMENT PEDAGOGIQUE

L'ensemble du cursus est encadré par :

Le responsable pédagogique chargé du suivi pédagogique et des acquis

Un conseiller principal d'éducation en charge de l'accueil et du suivi de la vie scolaire.

Un responsable intégration professionnel en charge du suivi entreprise et des apprentissages en entreprise.

Un membre de la direction en charge du suivi global des parcours.

SUPPORTS REMIS STAGIAIRES

Livres, livret, cours sur papier ou clé USB, intranet.

MODALITE D'EVALUATION ET SUIVI PEDAGOGIQUE

I) Evaluations pédagogiques

Bilan de positionnement initial

Evaluation continue en cours de formation

Evaluation continue par mise en situation.

Epreuves blanche en milieu et fin de formation.

Examen final éducation national

II) Suivi pédagogique

Suivi de progressions pédagogiques et objectives en continu.

Individualisation des parcours en fonction des progressions de l'apprenant

III) Evaluation de la satisfaction

Evaluation final à l'issue de la l'action de la formation, évaluation et suivi de la satisfaction en continue (Point qualité, conseil de classe, entretien individuel...)

Matières	Coef.	Durée	Forme
EPREUVES OBLIGATOIRES			
E1 Culture Générale et expression	3	4h	Ecrit
E2 Communications en Langue vivante étrangère le	3	30mn	Oral
E3 Culture économique juridique et managériale	2	4h	Ecrit
E4 Relation client et négociation-vente	1	40mn+1h	Oral
E5 Relation client à distance et digitalisation	4	3h+40mn	Ecrit
E6 Relation client et animation de réseaux	4	40mn	Oral
EPREUVE DE FRANÇAIS HISTOIRE , GEOGRAPHIE & EDUCATION CIVIQUE			
Epreuve de Français	1	20 min	Oral

VALIDATION / SANCTION PEDAGOGIQUE

Attestation de formation

Diplôme BTS NDRC (Diplôme de niveau 5)

ENSEIGNEMENT PROFESSIONNEL

☞ U4. Relation Client et Négociation Vente 292H00

Objectif :

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

☞ U5. Relation Client à distance et digitalisation 298H00

Objectif :

- Maîtriser la relation commerciale
- Animer la relation client digitale
- Développer la relation client en e-commerce

☞ U6. Relation Client et animation de réseaux 290H00

Objectif :

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

ENSEIGNEMENT GÉNÉRAL

☞ U1 Culture générale et expression 88H00

L'objectif est de rendre les stagiaires aptes à une communication efficace dans la vie courante et dans la vie professionnelle à tous les niveaux : relations dans l'entreprise et à l'extérieur, relations avec la clientèle ou la hiérarchie. Le but est aussi d'améliorer l'expression écrite et orale, de façon à rendre les candidats capables de rédiger rapports et notes de synthèse, et de faire des exposés sur des sujets d'actualité. Les techniques du résumé, de la discussion et de la synthèse de documents préparent à l'épreuve écrite de l'examen.



☞ U2 LV1 128H00

L'objectif est de savoir communiquer avec un niveau d'anglais attesté.
Niveau B2 du CECLR.

Vocabulaire économique, administratif – situations de communication
Expression orale (à partir de documents écrits, audio ou vidéo)
Expression anglaise écrite
Résumé, synthèse, traduction, commentaire

☞ U3 Culture Économique, juridique et managériale 255H00

L'objectif est d'acquérir les bases et fondements de la culture d'entreprise.
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 méthodologie économiques, juridiques ou managériales.
- Établir un diagnostic (ou une partie du diagnostic) préparant une prise de décision stratégique.
- Exposer des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée.

ACCESSIBILITE

Toutes personnes en situation de handicap doit s'adresser à la référente handicap de l'établissement.