

BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client

Bac⁺²

DIPLÔME D'ÉTAT

Le titulaire du BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client est en lien direct avec le client, de la prospection jusqu'à la fidélisation, et utilise les nouvelles technologies et la dématérialisation des échanges.

Il exerce son activité dans tout secteur, dans tout type d'organisation, avec tout type de clientèle (B2B, B2C, B2G) quelque soit la forme de relation client et sa complexité (présentiel, à distance, e-relation).

Il participe, dans le cadre d'une stratégie omnicanale, à la gestion de multiples points de contact afin d'installer une plus grande proximité avec les clients.

Il veille à la maîtrise des technologies de l'information et de la communication autour d'une équipe de vente développant une démarche active en direction de la clientèle.

EMPLOIS VISÉS

- Commercial(e)
- Chargé(e) de clientèle
- Animateur(trice) des ventes
- Responsable de secteur

RÈGLEMENT D'EXAMEN

Le BTS est délivré à tous les candidats ayant obtenu une moyenne générale supérieure ou égale à 10 sur 20 à l'ensemble des épreuves de l'examen affectées de leur coefficient.

ÉPREUVES	MODE	DURÉE	COEFF.
Relation client et négociation de vente	Oral	1h	5
Relation client à distance et digitalisation	Écrit + Oral	3h 40 min	4
Relation client et animation de réseaux	Oral	40 min	3
Culture générale et expression	Écrit	4 h	3
Communication en langue vivante étrangère	Oral	30 mn	3
Culture économique, juridique et managériale	Écrit	3 h	3

VOTRE PROFIL

- Capacité d'écoute
- Sens de la communication
- Aptitude à la négociation
- Bonne maîtrise du numérique
- Organisation

VOTRE PROGRAMME

Durée des études : 2 ans

- Culture générale et expression
- Langue vivante étrangère
- Environnement économique
 - > Économie générale
 - > Management des entreprises
- Environnement juridique
 - > Droit civil
 - > Droit commercial
 - > Droit du travail
- Mercatique
 - > Contexte de l'action commerciale (marché, demande, concurrence, environnement)
 - > Analyse de la clientèle
 - > Stratégie et solutions commerciales
 - > Web marketing et réseaux sociaux
 - > Inbound marketing
 - > Data et connaissance client
- Gestion commerciale
 - > Marges de manoeuvre en négociation
 - > Prix, règlement, financement, marges
 - > Gestion de la rentabilité et du risque client
 - > Portefeuille clients / prospects
- Management commercial
 - > Définition des procédures managériales
 - > Constitution et animation de l'équipe commerciale
 - > Organisation de l'activité, plans d'actions
 - > Gestion de la performance collective et individuelle
 - > Management de réseau
- Communication-Négociation
 - > Efficacité des relations entre acteurs
 - > Communication digitale
 - > Communication managériale
 - > Communication et négociation commerciale (comportements, achat, plan de vente, B2B? B2C,...)
- Technologies Web
 - > Environnement et technologies de l'information
 - > Bases de données clients / prospects - Data
 - > Outils de communication et de gestion commerciale (plan de prospection, gestion du temps)
 - > Utilisations de logiciels commerciaux et relation clients
- Activités professionnelles
 - > Suivi entreprise
 - > Maîtrise des techniques de l'entretien
- Option automobile possible (réalisée en partenariat avec le GNFA)
 - > Les nouvelles technologies automobiles et les avantages clients
 - > L'environnement de la vente automobile et juridique
 - > Les modes de financements aux particuliers et aux professionnels
 - > L'identification, l'estimation physique et la négociation commerciale, la reprise VO

CHAMBÉRY | ANNECY | ANNEMASSE | LYON

ECORIS
L'ÉCOLE DE L'ENTREPRISE

www.ecoris.com

