

BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

Spécialité Energies Renouvelables et Bâtiment Performant

BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client – Diplôme d'Etat

Bac+2

Bac +2 Formation en alternance ou en initial

FINALITES PROFESSIONNELLES :

- Attaché(e) commercial(e)
- Vendeurs conseil spécialisé
- Technico-commercial énergies nouvelles

DURÉE :**2 ans : Septembre N à Juin N+2**

Rythme de formation permettant de concilier une immersion professionnelle et une formation complète.

RYTHME :**Plusieurs rythmes de formation au choix****CONDITIONS D'ADMISSION :**

- Bac validé*
- Passage de tests d'entrée
- Dossier de candidature et entretien

*Autre profil : contactez-nous

MOYENS PEDAGOGIQUES :

- Les cours sont dispensés en face à face, en alternant des apports théoriques et des expériences pratiques.
- L'équipe pédagogique est constituée d'enseignants et de professeurs diplômés, intervenant dans des matières de tronc commun ou des spécialités.

A LA FIN DE LA FORMATION, VOUS OBTENEZ :

- Le diplôme d'Etat : BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client

Code diplôme : 32031212

OBJECTIFS DE LA FORMATION :

- 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).
- La spécialité lui permettra de s'orienter plus facilement vers les distributeurs, les grossistes, les installateurs-mainteneurs et les fabricants d'équipements et de solutions thermiques et énergétiques.
- 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.

PUBLIC :

- Etudiants
- Salariés (reconversion, promotion)
- Demandeurs d'emploi

HORAIRES :

La répartition horaire par matière ou par module est susceptible de subir des modifications en fonction du niveau initial de l'élève et/ou du groupe, de son parcours individualisé et de son accompagnement. Il en est de même pour le programme et la durée de formation.

APPRECIATION DES RESULTATS :

Examens blancs écrits et oraux en cours et en fin de formation avec remise de bulletins de notes et appréciation de l'équipe pédagogique. Le stagiaire reçoit une fiche BECS¹ par matière par formation.

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.

LES MOYENS TECHNIQUES :

Possibilité de déjeuner sur place ou dans l'environnement proche



Salles informatiques & Wifi



Suite office 365



Salles équipées de vidéoprojecteur



Durée de la formation (2 ans) :

Formule	1 ^{re} année	2 ^e année
Contrat tremplin	560h (+FOAD ²)	580h (+FOAD)
Contrat de professionnalisation	600h	596h
Contrat d'apprentissage	670h (dont 110h de FOAD)	680h (dont 100h de FOAD)

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
- > Webmarketing et réseaux sociaux
- > Inbound marketing
- > Data et connaissance client

Gestion commerciale

- > Marges de manœuvre 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)
- > Utilisation de logiciels commerciaux et relation clients

Activité professionnelles

- > Suivi entreprise
- > Maîtrise des techniques de l'entretien

Formation spécifique Energie et Bâtiment Performant (réalisée en partenariat avec l'INES)

- > Les fondamentaux des énergies renouvelables
- > Les réglementations et l'environnement de la vente
- > Les nouveaux procédés et matériaux de construction
- > Le développement durable

ÉPREUVES	MODE	DURÉE	COEFF
Relation client et négociation de vente	Oral	1 H	5
Relation client à distance et digitalisation	Écrit Oral	3 H 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 min	3
Culture économique, juridique et managériale	Écrit	4 H	3

¹BECS : Bilan d'Évaluation des Compétences et Savoirs

²FOAD : Formation Ouverte À Distance