

BTS Négociation et digitalisation de la Relation Client

Diplôme de niveau 5 - RNCP38368

Certificateur : MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE

Date de publication : 11/12/2023

Date d'échéance de l'enregistrement : 31/12/2028

Lien avec une autre certification professionnelle ou habilitation : Aucune correspondance

Public

- Candidats âgés de 16 à 29 révolus.
- Au delà, les apprentis.es préparant un diplôme ou titre supérieur à celui obtenu, les personnes en situation de handicap ou ayant un projet de création ou de reprise d'entreprise.

Prérequis

Être titulaire d'un baccalauréat général, technologique ou professionnel ou d'un diplôme de niveau équivalent (niveau 4).

Modalités et délai d'accès

- Dossier de candidature : diplômes, bulletins et relevés de notes des deux dernières années, CV, lettre de motivation, entretien de motivation et positionnement.
- L'inscription définitive est liée à la signature d'un contrat d'apprentissage avec une entreprise d'accueil
- La date de début de la formation pratique chez l'employeur ne peut être postérieure de plus de 3 mois au début d'exécution du contrat (Article L.6222-12 du Code du travail).

Dates de la formation

Demander le calendrier

Durée

- Parcours complet de 24 mois soit 1350 heures en centre
- Rythme 1 semaine au centre de formation et 1 semaine en entreprise

Rythme de l'alternance

1 semaine en centre de formation et 1 semaine en milieu professionnel

Nombre de participants

4 à 15 candidat.e.s.

Moyens d'encadrement

Formateur qualifié, la liste des formateurs est disponible sur demande



Objectifs

Maîtriser les différentes techniques de prospection et de négociation pour gérer la relation commerciale dans son ensemble en intervenant auprès d'une clientèle de particuliers et de professionnels.

- Vendre les produits et les services de l'entreprise et gérer la relation client
- Créer et diffuser l'information commerciale
- Organiser, gérer et mettre en oeuvre la politique commerciale de l'entreprise
- Participer à l'organisation et au management de l'activité commerciale

Moyens et méthodes pédagogiques

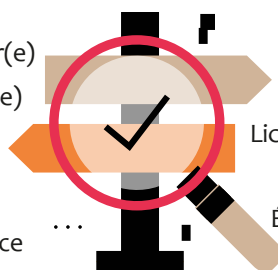
- Apports théoriques, analyse des pratiques et des situations, mises en pratique
- Études de cas, simulations et échanges
- Temps de travail individuel, en sous-groupe et groupe entier
- Modalités techniques : salles de formation, salles informatiques, vidéoprojecteurs, connexion internet sans fil. Ordinateurs fixes et portables, équipés des suites de bureautique standards, imprimantes
- Équipe de formateurs/intervenants expérimentés, responsable pédagogique, tuteur en entreprise

Débouchés professionnels

Commercial(e) terrain
Négociateur(rice) Télévendeur(e)
Animateur(rice) commercial(e) de site e-commerce
Marchandiseur(se), e-marchandiseur(se)
Conseiller(ère) client à distance
Téléprospecteur(rice)

Perspectives post formation

Licence
Licence professionnelle
École de commerce



Validation / sanction (certificateur)

Brevet de technicien Supérieur NDRC délivré par le ministère de l'enseignement supérieur arrêté du 19/02/2018.

En cas d'échec, les candidats qui souhaitent repasser ce BTS peuvent demander à bénéficier de la conservation de leurs notes égales ou supérieures à 10 sur 20 pendant cinq ans.



Programme

Enseignement général

- Culture générale et expression
- Langue vivante étrangère 1 - Anglais
- Culture économique, juridique et managériale

Enseignement professionnel

- Relation client et négociation vente
- Relation client à distance et digitalisation
- Relation client et animation de réseaux
- Atelier de professionnalisation

Modalités d'évaluation

L'obtention du diplôme est conditionnée par une moyenne générale supérieur ou égale à 10/20 des notes obtenues pour chacun des blocs de compétences affectés de leur coefficients respectifs.

Les modalités sont CCF et épreuves ponctuelles, décrites dans les annexes de l'arrêté.

Valeur ajoutée

- Plateau technique réel
- Équipe pédagogique constituée de professionnels
- Possibilité de progression en petit groupe pour la préparation aux examens et la construction du projet professionnel.
- Point écoute
- Réseau de professionnel



Tarifs

7650 € pris en charge par L'OPCO.

Zéro reste à charge pour l'entreprise du secteur privé.

La formation est gratuite pour l'apprenti et pour son représentant légal.

Voir le détail des décrets et modalités sur :

www.saint-charles-chauny.fr/apprentissage/negociation-et-digitalisation-de-la-relation-client

Taux de la dernière session de formation

- Taux d'obtention des diplômes : 84%
- Taux de poursuites d'études : 50%
- Taux d'interruptions en cours de formation : 17%
- Taux d'insertion professionnelle à 6 mois, dont taux d'insertion dans l'un des métiers visés par la certification : 100%

Contacts

Référente du service Développement UFA-CFC

Mme Isabelle MOREAUX

07 89 01 72 87

resp.developpement.UFA.CFC@saint-charles-chauny.fr

Développeur d'apprentissage CFA

M. Benoit BATTESTI

06 86 52 99 83

battesti.b@cfajeambosco.fr



Tout l'apprentissage ici !



Accessibilité

Les locaux de l'UFA sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.

Adaptation pédagogique possible pour les personnes en situation de handicap, suivies par le référent handicap de la structure. Référent handicap de l'UFA Saint Charles : Christophe FLORENT.

Formation accessible sauf restriction liée à l'incapacité et / ou contre-indication médicale.

Référente handicap du CFA Jean Bosco : handicap@cfajeambosco.fr



contact.ufachauny@gmail.com



03 76 08 00 85



1 rue du Brouage
02300 CHAUNY



saint-charles-chauny.fr

