



Les objectifs :

1. Se former au métier de la négociation et de la digitalisation de la relation client
2. Obtenir les savoirs de base du métier afin de valider son diplôme de BTS



Public :

Tout public

« Centre de formation accessible au public en situation de handicap »



Pré-requis :

Être titulaire d'un diplôme de niveau Baccalauréat

Délais d'accès :

L'entrée en formation se fait dans la période de début septembre à fin décembre, afin de conserver une durée de formation standard.

Le début des cours pour les premières années a habituellement lieu début septembre.

La date de début de formation peut précéder la signature du contrat dans la limite d'une durée de 3 mois ; dans ce cas, le CFA assistera l'apprenant dans la recherche d'un employeur.

A contrario, l'entrée en formation peut être postérieure à la signature du contrat dans la limite d'une durée de 3 mois, c'est le cas généralement quand le contrat est signé en juin, juillet et août



Délais de réponse :

48 heures

Contact : Caroline BAAS contact@formationplus.org



Parcours passerelle :

<https://www.onisep.fr/ressources/univers-formation/formations/post-bac/bts-negociation-et-digitalisation-de-la-relation-client>



Lieu de la formation :

Formation Plus Méditerranée



Tarif :

Aucun frais de scolarité

Financé par les OPCO



Formateur :

Professionnel confirmé dans l'exercice de ses fonctions



Durée de la formation :

1424 heures sur 2 ans (parcours adapté en fonction du profil)



Méthodologie et moyens pédagogiques :

Cours théorique et pratique en salle de cours et ateliers professionnels



Suivi et évaluation:

Évaluation tout au long de la formation

Passage d'examen sous forme ponctuelle

Programme de la formation :

Notre programme de préparation suit le référentiel de l'Éducation nationale

A - CULTURE GÉNÉRALE ET EXPRESSION

- Appréhender et réaliser un message écrit en respectant les contraintes de la langue écrite, synthétisant les informations et répondant de façon argumentée à une question posée en relation avec des documents lus
- Communiquer oralement en vous adaptant à la situation et en organisant un message oral

B - LANGUE VIVANTE ÉTRANGÈRE

- Compréhension de documents écrits
- Production écrite
- Compréhension de l'oral
- Production et interactions orales

C - CULTURE ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE ET MANAGÉRIALE

- 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 méthodologies économiques, juridiques ou managériales
- Établir un diagnostic partiel ou complet préparant une prise de décision stratégique
- Exposer des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée

D - RELATION CLIENT ET NEGOCIATION-VENTE BLOC 1

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

E - RELATION CLIENT ET DIGITALISATION BLOC 2

- Maitriser la relation omnicanale
- Animer la relation client digitale
- Développer la relation client en e-commerce

F - RELATION CLIENT ET ANIMATION DE RESEAUX BLOC 3

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

Code RNCP : RNCP38368 Niveau 5

Certificateur : MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE

Date d'enregistrement de la certification : 01/01/2024 - Date d'échéance de la certification : 31/12/2028