

BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

Option IA Responsable ou Option RSE et Transition Écologique

NIVEAU BAC+2 - ALTERNANCE OU INITIAL

PROGRAMME DE LA FORMATION

ENSEIGNEMENT GÉNÉRAL

Culture générale et expression

- Construire une réflexion argumentée et produire un écrit clair et structuré
- Développer une culture personnelle en lien avec les thèmes proposés

Culture économique, juridique et managériale

- L'intégration de l'entreprise dans son environnement
- La régulation de l'activité économique
- L'organisation de l'activité de l'entreprise
- L'impact du numérique sur la vie de l'entreprise
- Les mutations au travail et les choix stratégiques

Anglais

- Communication et compréhension écrite et orale
- Production écrite et orale
- Explication de texte, synthèse

ENSEIGNEMENT PROFESSIONNEL

Relation client et négociation vente

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

Relation client à distance et digitalisation

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

Relation client à distance et animation de réseaux

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

MISSIONS EN ENTREPRISE

Gestion du rapport commercial dans sa globalité, depuis la prospection jusqu'à la fidélisation

Contribution à la croissance du chiffre d'affaires dans l'optique d'un développement

Participation et élaboration au plan d'action commercial

DÉBOUCHÉS PROFESSIONNELS

Commercial, attaché commercial

Négociateur en B to B, B to C et B to G

Responsable des ventes

Responsable commercial

MODALITÉS D'INSCRIPTION

Alternance

(contrat d'apprentissage ou de professionnalisation)

Durée : 24 mois - **1 350 heures** de cours

Rythme : 2 jours école / 3 jours entreprise

Frais de formation pris en charge par l'entreprise et son OPCO.

Initial

Durée : 24 mois - **1 350 heures** de cours

Stage obligatoire de 16 semaines

Rythme : 2 jours école / 3 jours entreprise

Frais de scolarité **4 700€/an** (paiement en plusieurs fois possible)

Frais de dossier et accompagnement personnel à la recherche d'entreprise : inclus

OPTION IA RESPONSABLE

Travail en mode projet à partir des fondamentaux et d'outils pour le déploiement d'un projet IA Responsable.

OPTION RSE ET TRANSITION ÉCOLOGIQUE

Travail en mode projet à partir des fondamentaux et d'outils pour la structuration et le déploiement d'un projet RSE.



BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Gérer la relation client
- Organiser sa prospection
- Développer et fidéliser sa clientèle
- Analyser son portefeuille clients

PROFIL

Capacités relationnelles
Goût du challenge
Autonomie et organisation
Fibre commerciale
Esprit d'équipe

DIPLÔME PRÉPARÉ

Diplôme d'État - BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client
Arrêté du 19/02/2018 - Publié au J.O. du 06/03/2018



PRÉ-REQUIS & MODALITÉS D'ACCÈS

Être titulaire d'un diplôme de niveau 4 validé (BAC Général, Technologique, Professionnel...)

CANDIDATURE & ADMISSION

Candidature en ligne sur :
www.esdm-formation.fr

- 1) Étude du dossier
- 2) Test d'admission
- 3) Entretien individuel

> Réponse d'admissibilité sous 15 jours à compter de la date d'entretien

Candidature possible jusqu'à la rentrée de septembre. Au-delà, nous consulter.

ACCESSIBILITÉ & PRISE EN CHARGE DU HANDICAP

Accessible aux personnes en situation de handicap
Référente handicap : Sabrina ASCOUA
sabrina.ascoua@esdm-formation.fr

PÉDAGOGIE

Méthodes :

Enseignement par l'alternance
Partenariat entre apprenants et intervenants
Classes inversées, apprentissage par projet, processus d'enquêtes
Apprentissage par problèmes authentiques
Cours en ligne et apprentissage hybride (présentiel et distanciel)

Moyens humains :

Intervenants spécialisés
Référent handicap

Moyens matériels :

Plateforme pédagogique, ERP
Internet, forum de discussion, blog
Capsules vidéos et jeux entreprises
Salles de cours équipées et accessibles aux PMR

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Évaluation orale et/ou écrite au cours de la formation (contrôles continus)
Examens blancs
Évaluation de la période en entreprise
Examen final

> Possibilité de valider par bloc de compétences

POURSUITES D'ÉTUDES

A l'ESDM sur validation
Au sein d'autres établissements selon les pré-requis demandés

Des actions sont organisées en vue de la poursuite d'étude en apprentissage.



CONTACT

Service Admissions et Relations Entreprises
02 72 25 69 80
admissions@esdm-formation.fr

parcoursup



16 Rue de la Rainière
44300 Nantes



ESDM - 889 859 659 R.C.S Nantes
Code APE 8559 A - Siret 889 859 658 00029

