

BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

BTS : DIPLOME INTERMEDIAIRE D'UN PARCOURS BACHELOR

**2ème année au choix en initial ou en apprentissage
RNCP38368**

Vous aimez communiquer et négocier avec les clients, exploiter et partager les informations, organiser et planifier, mettre en œuvre la politique commerciale ?

Vous voulez devenir responsable, travailler dans les services marketing, commercial et prendre en charge la relation client dans sa globalité ? Rejoignez nous !

MISSIONS

- Gérer la relation client
- Accompagner le client/usager de la prospection jusqu'à la fidélisation
- Contribuer à la croissance du chiffre d'affaires dans un environnement professionnel en évolution : digitalisation de la relation client, évolution de l'offre de produits et de service
- Organiser et animer un événementiel commercial
- Gérer la relation client en vente directe, à distance ou en e-commerce

ATTENDUS

- Sens de l'écoute et du service
- Capacité à évoluer dans des environnements numériques et digitalisés
- Rigueur, dynamisme, autonomie dans le travail
- Présentation soignée, ponctualité et assiduité
- Capacité à s'exprimer à l'oral et à l'écrit en langue française, niveau B2 en anglais (CECRL)
- Intérêt porté aux questions économiques, juridiques et managériales

COMPÉTENCES DÉVELOPPÉES

- Aptitudes commerciales et comportementales
- Compétences techniques, numériques, informatiques
- Connaissances juridiques, économiques, managériales
- Polyvalence et capacité d'adaptation





PARCOURS DE PROFESSIONNALISATION

- 16 semaines de stage
- Association de professionnels aux Contrôles en Cours de Formation
- Portefeuille de compétences professionnelles
- Projets personnalisés encadrés
- Mises en situation pour une spécialisation progressive
- Développement de partenariats Ecole-Entreprises sur des missions de prospections, d'organisation d'événements...

ENSEIGNEMENTS

- **Relation client et négociation vente (6h)**
- **Relation client à distance et digitalisation (5h)**
- **Relation client et animation de réseaux (4h)**
- **Culture générale et expression (2h)**
- **LV étrangère 1 (3h)**
- **Culture économique, juridique et managériale (5h)**

TOTAL HEBDOMADAIRE 25h

ENSEIGNEMENTS FACULTATIFS :

- **LV2 (2h)**

DÉBOUCHÉS PROFESSIONNELS

- Dans toute forme d'organisation comme vendeur, commercial, négociateur, chargé d'affaires ou de clientèle, community manager...
- Avec l'expérience, évolution vers d'autres clientèles ou d'autres fonctions managériales : superviseur, responsable d'équipe, animateur plateau, manager d'équipe, responsable de secteur ou de réseau, animateur de communauté web, responsable de zone...

RECRUTEMENT

VIA PARCOURSUP

- Baccalauréats professionnels, technologiques et généraux
- Candidats en réorientation selon le profil
- Code NSF 312

Agrément
Bourses
Nationales



Erasmus+

bafa
Brevet d'aptitude aux fonctions
d'animateur de centres de vacances
et de loisirs

ETS
TOEIC

POURSUITES D'ÉTUDES À CHARLES PÉGUY BAC+3



- Bachelor Marketing Digital *
(En formation initiale et en alternance)

- Bachelor Évènementiel *
(En formation initiale et en alternance)

*Titre RNCP RDD 36728 - code NSF 310-312 certifié de niveau 6 (EU)

- Bachelor Banque Assurance Immobilier **
(En formation initiale et en alternance)

**Titre RNCP certifié de niveau II (FR) niveau 6 (EU) code NSF 313

BAC+5

- Management du Développement Commercial ***
parcours "Marketing Digital" ou "Évènementiel"
(En formation en alternance)

***Titre RNCP code 35199 certifié de niveau 7 (EU) - En partenariat avec Perrimon



Tourisme, Management, Finance

CHARLES PÉGUY MARSEILLE

102 Rue Sylvabelle - 13006 Marseille

04 91 15 76 40 - charlespeguymarseille.com - s.thiebaut@peguy.org

Accès 5 min par métro ligne 1 (Sortie Estrangin)

LycéeCharlesPeguy

charlespeguymarseille

Lycée_Peguy_13