

BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT



**Apprentissage possible dès la 1ère année
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...

Pour les alternants, la formation est intégralement prise en charge par l'entreprise d'accueil.

Le coût de la formation en initial est de 1390€

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

Agrément
Bourses
Nationales

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

ETS
TOEIC

Erasmus+

FRANCE
compétences
CERTIFICATION
enregistrée au RNCP

CFA CITÉ TECHNIQUE
Centre de Formation d'Apprentis

FORMATION MÉTIER
Créateur d'avenir

POURSUITES D'ÉTUDES

À CHARLES PÉGUY

Bac+3

Responsable de Développement

Parcours Événementiel ou Marketing digital

(En formation initiale et en alternance)

Titre RNCP 39205 niveau VI

Assurance Banque Immobilier

(En formation en alternance)

Titre RNCP certifié de niveau VI code NSF 313

Bac+5

Management du Développement Commercial

Parcours "Marketing Digital" ou "Événementiel"

(En formation en alternance)

Titre RNCP code 35199 certifié de niveau VII- En partenariat avec Perrimond



Tourisme, Management, Finance

CHARLES PÉGUY MARSEILLE

102 Rue Sylvabelle - 13006 Marseille

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

Accès 5 min par métro ligne 1 (Sortie Estrangin)

LyceeCharlesPeguy



charlespeguyarseille



Lycee_Peguy_13

