

BTS Négociation et digitalisation de la relation client - Nord 2019 2021

Information fournie
par :
Réunion Prospective
Compétences

Date de mise à jour : 01/01/1970 | Identifiant OffreInfo : 25_98S1902312

Certification et éligibilité au compte personnel de formation

BTS négociation et digitalisation de la relation client - Code CertifInfo 100357

- Niveau de qualification : 5 - Savoirs étendus, spécialisés, factuels et théoriques
- Éligibilité CPF : Code 317910 | Début de validité 18/07/2019

Objectifs, programme, validation de la formation

Objectifs

Acquérir les compétences pour gérer la relation client dans sa globalité (en présentiel, à distance, en e-relation), de la prospection jusqu'à la fidélisation, et contribuer ainsi à la croissance du chiffre d'affaires. La digitalisation des activités commerciales oblige le titulaire du BTS NDRC à investir les contenus commerciaux liés à l'usage accru des sites web, des applications et des réseaux sociaux.

Dans un contexte de mutations profondes des métiers commerciaux, le titulaire de ce BTS sera un expert de la relation client considérée sous toutes ses formes (en présentiel, à distance, e-relation). Commercial généraliste, il est capable d'exercer dans tous les secteurs d'activités et dans tout type d'organisation, avec tout type de clientèle (B to B, B to C, B to G).

Programme de la formation

Bloc de compétences 1 - Relation client et négociation-vente :

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

Bloc de compétences 2 - Relation client à distance et digitalisation :

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

Bloc de compétences 3 - Relation client 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.

Bloc de compétences 4 - Culture générale et expression :

- Appréhender et réaliser un message écrit;
- Communiquer oralement.

Bloc de compétences 5 - Langue vivante étrangère 1.

Bloc de compétences 6 - Culture économique, juridique et managériale (CEJM)

Validation et sanction

Diplôme Éducation Nationale

Type de formation

Certifiante

Sortie

Bac + 2

Fin de scolarité, sortie fin de 3e

Métiers visés

Code Rome

- D1403 : Relation commerciale auprès de particuliers
- D1402 : Relation commerciale grands comptes et entreprises
- D1408 : Téléconseil et télévente

Durée, rythme, financement

Modalités pédagogiques

Durée

Conventionnement : Non

Financier(s)

Bénéficiaire de l'action

Conditions de prises en charge

PPAE (ex PARE-PAP);CIF;CPF;Parcours emploi compétences;Contrat de professionnalisation;Période de professionnalisation;Autres

Conditions d'accès

Public(s)

Demandeur d'emploi, Jeune, Public en emploi, Salarié

Modalités de recrutement et d'admission

Niveau d'entrée : Bac + 5 et plus

Conditions spécifiques et prérequis

Etre titulaire d'un diplôme ou d'un titre homologué au niveau IV Posséder de bonnes aptitudes commerciales et le sens de la relation client

Modalités d'accès

Accessible en contrat de professionnalisation

Lieu de réalisation de l'action

formation entièrement présentielle

Adresse

3 cité scolaire du butor

BP 66 - 97491 Ste-Clotilde cedex

97490 - Saint-Denis

Responsable : LARANT

Téléphone fixe : 02.62.92.26.00

Contactez l'organisme

Contacts

Contact sur la formation

3 cité scolaire du butor

BP 66 - 97491 Ste-Clotilde cedex

97490 - Saint-Denis

Responsable : Isabelle LARANT

Téléphone fixe : 02.62.92.26.00

fax : 02.62.92.26.10

Site web : <http://www.ftlvreunion.fr>

Contactez l'organisme

Contactez l'organisme formateur

GRoupement d'ETAbliissements publics d'enseignement Réunion

SIRET: 19974910200042

Responsable :

Téléphone fixe :

Site web :

Contactez l'organisme

Période prévisibles de déroulement des sessions

du 19/08/2019 au 11/06/2021

débutant le : 19/08/2019

Adresse d'inscription

3 cité scolaire du butor

BP 66 - 97491 Ste-Clotilde cedex

97490 - Saint-Denis

Etat du recrutement : Information non disponible

Modalités : Entrées/sorties permanentes

Organisme responsable

GRETA REUNION

SIRET : 19974910200042

Adresse

3 cité scolaire du butor

BP 66 - 97491 Ste-Clotilde cedex

97490 - Saint-Denis

Téléphone fixe : 02.62.92.26.00

Contactez l'organisme