



BTS Négociation et digitalisation de la relation client

RNCP34030 – Niveau 5

LES OBJECTIFS

Le titulaire du BTS Négociation et digitalisation de la relation client aura acquis une véritable expertise et les compétences requises pour:

- Cibler, prospecter et fidéliser la clientèle;
- Négocier et accompagner la relation client;
- Organiser et animer un événement commercial;
- Exploiter, mutualiser l'information commerciale et former les collaborateurs;
- Animer la relation client digitale;
- Développer la relation en e-commerce;
- Implanter et promouvoir l'offre chez ses distributeurs;
- Développer et animer un réseau de partenaire.

LE PROGRAMME

Le BTS est composé de 6 Blocs de compétences, selon la fiche détaillée dans le lien suivant : [RNCP 34030](#)

- ⇒ Relation client et négociation-vente.
- ⇒ Relation client à distance et digitalisation.
- ⇒ Relation client et animation de réseaux.
- ⇒ Appréhender et réaliser un message écrit.
- ⇒ Communiquer oralement.
- ⇒ Analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée.

Le contenu de chaque bloc est disponible sur demande, un plan de formation complet vous sera délivré à l'entrée en formation.

LES MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Pédagogie de l'alternance s'appuyant sur les acquis de l'entreprise
- Mise en situation
- Pédagogie par l'expérimentation
- Effectifs des groupes adaptés aux enseignements
- Enseignants professionnels issus du métier.
- Encadrement et suivi pédagogique de l'apprenant.

Les IMA disposent d'espaces pédagogiques dédiés à la formation dont : des plateaux techniques d'exception, salles de cours adaptées, équipements numériques, plateaux sportifs en interne ou externe au site, un espace de restauration.

Durée et horaires

1365h en 2 ans
Horaires de cours possibles
entre 8h et 18h

Modalités

Alternance 1 semaine sur 2 au
CFA et en entreprise

En présentiel

Les conditions d'admission

En apprentissage :
Être âgé(e) entre 18 et 29 ans

En formation continue :
Nous consulter

Les prérequis

Titulaire d'un bac pro
commerce ou d'un bac général

Les tarifs

Apprentissage : coût de formation déterminé et pris en charge par l'opérateur de compétences de l'entreprise (OPCO)

La formation exige du matériel individuel et une tenue professionnelle financés pour un montant maximum de 500€ par l'OPCO

FC : Nous consulter

LES MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

- ⇒ Préinscription sur le site web www.ima95.fr ou en direct lors des JPO, salons, jusqu'au 15/12 en 2 ans . Votre candidature sera prise en compte dans les 72h,
- ⇒ Entretien et test de positionnement
- ⇒ Atelier de découverte, accompagnement à la recherche d'entreprise.
- ⇒ Contractualisation et convocation à la formation.

LES MODALITÉS D'ÉVALUATIONS

Le BTS Négociation et digitalisation de la relation client est un diplôme sanctionné par une épreuve ponctuelle en fin de formation, fixée par l'Éducation nationale.

Évaluations intermédiaires écrites, orales et pratiques tout au long du cycle.

Poursuite de formation en :

- Licences professionnelles

Nous mettons tout en œuvre pour rendre accessibles nos formations aux personnes en situation de handicap. Afin d'établir les modalités d'adaptation nécessaires, merci de nous contacter en amont de toute inscription.

Référent handicap :
Handicap.95@cma-idf.fr

LIEUX DE FORMATION ET CONTACTS



IMA Val Parisis
UAI 09511963T

Service des développeurs de l'apprentissage par
téléphone au 01.34.27.44.80
ou par mail :
developpeurs.imavalparisis@cma-idf.fr



Ce projet est cofinancé par
le Fonds Social Européen
dans le cadre du programme
opérationnel national « Emploi
et Inclusion » 2014-2020

