



CONTRAT D'APPRENTISSAGE
CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION

BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

OPTION : OPTIMISATION RELATIONNELLE



PROFIL ET QUALITÉS RECHERCHÉES

Goût du challenge et de la négociation
Faire preuve d'initiative
Faire preuve d'autonomie
Aisance relationnelle
Forte culture numérique



PRÉREQUIS

Baccalauréat général
Baccalauréat technologique
Baccalauréat professionnel

ou d'un diplôme à finalité professionnelle de même niveau 4.



DÉBOUCHÉS

Chargé de clientèle
Animateur de réseau
Chef des ventes
Prospecteur
Négociant
Téléconseiller

POURSUITE D'ÉTUDES

Licence / Bachelor de niveau 6

Le titulaire du BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client est le spécialiste de la relation client en face à face.

Sa principale activité vise à développer, asseoir, accompagner un portefeuille clients et à optimiser leur valeur à vie.

Il accompagne donc le client/usager tout au long du processus commercial et intervient sur l'ensemble des activités avant, pendant et après l'achat : prospection, conseil, animation, devis, veille, visites, négociation, vente, achat, suivi après-vente

La digitalisation est au cœur de son activité. A ce titre, il installe une communication unifiée avec les clients afin de garantir une relation sans rupture dans le respect des procédures préalablement définies par l'organisation.

DURÉE ET ORGANISATION DE LA FORMATION

24 mois de formation / 1350 heures de formation

Rentrée en septembre.



Rythme d'alternance de 2 jours / 3 jours

Planning d'alternance consultable sur notre site

LES + DE LA PROVIDENCE

- Collaboration étroite et nombreuse avec les acteurs du tissu économique local : interventions de professionnels, tables rondes, visites d'entreprises
- Parrainage de la promo par un professionnel du secteur
- Partenariats avec les réseaux professionnels
- Missions réelles confiées aux étudiants par des entreprises, des associations, des collectivités, ...
- Organisation de simulation d'embauches
- Un cadre de vie agréable
- Des espaces réservés aux étudiants (Foyer, parking, salle de travail...)

VALIDATION DES BLOCS DE COMPÉTENCES

RELATION CLIENT ET NÉGOCIATION VENTE

Développement de clientèle
Négociation vente et valorisation de la relation client
Animation de la relation client
Veille et expertise commerciales

RELATION CLIENT A DISTANCE ET DIGITALISATION

Gestion de la relation client à distance
Gestion de la e-relation
Gestion de la vente en e-commerce

RELATION CLIENT ET ANIMATION DE RÉSEAUX

Animation de réseaux de distributeurs
Animation de réseaux de partenaires
Animation de réseaux de vente directe

PRÉINSCRIPTION

Etape 1 : Pré-inscription en ligne sur notre site
Pour les lycéens, en parallèle de l'inscription en ligne sur YPAREO, compléter la plateforme PARCOURSUP.

Etape 2 : Etude du dossier de candidature par l'UFA CFP La Providence.

Etape 3 : Entretien individuel de positionnement.

Etape 4 : Décision de la commission recrutement.

Campagne de recrutement entre janvier et septembre chaque année.

A noter : Cette phase d'inscription est indispensable dans le cadre de toute candidature en apprentissage.

ACCUEIL DE PERSONNE EN SITUATION DE HANDICAP

La référente handicap en partenariat avec notre démarche d'accompagnement personnalisée, contribue à l'accompagnement des personnes en situation de handicap. Pour toute demande d'information, prendre contact avec l'UFA CFP : Mme GODARD au 02 41 75 28 06.

MÉTHODES MOBILISÉES

Approche pédagogique en présentiel, distanciel, synchrone et asynchrone.
Webinaire

OBJECTIFS EN QUATRE DOMAINES

Gérer la relation client dans sa globalité

Assurer la gestion, la fidélisation d'un portefeuille client

Participer à la croissance du chiffre d'affaires de l'entreprise

Organisation et management de l'activité commerciale

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Devoirs programmés à l'année
Tests minute
Test de connaissances et de compétences
Mise en situation
BTS blancs
Conseils de classe / Bulletins de notes

TARIF ET FINANCEMENT DE LA FORMATION

Formation gratuite pour l'alternant : Le coût de la formation est pris en charge par l'entreprise selon la réglementation en vigueur.

CONTACTEZ-NOUS !



CAMPUS La Providence
33 avenue Gustave Ferrié - BP 20646
49306 CHOLET CEDEX
02 41 75 28 00

<http://www.providencecholet.com>