

Négociation et Digitalisation de la Relation Client

Diplôme d'État - valide 120 ECTS

INITIAL



parcours **100% PRO**

LES Métiers visés

Commercial.e BtoB

Commercial.e BtoC

Assistant.e Commercial.e

Télévendeur.se

Chargé.e de clientèle

OBJECTIFS

- Développer un portefeuille clients à partir de l'analyse de son marché, de son secteur, de son entreprise et des cibles de prospects
- Proposer, négocier et vendre une solution et des conseils adaptés aux clients
- Organiser, animer des événements commerciaux
- Exploiter et enrichir les informations commerciales



RIEN QUE POUR VOUS

ÉQUIPE PÉDAGOGIQUE

- Des formateurs / consultants issus du terrain
- Des formateurs natifs de la langue enseignée
- Une ingénierie de formation en perpétuelle évolution

ENVIRONNEMENT MATÉRIEL

- Intranet WHAT'S ON
- Prêt de matériel informatique
- Mise à disposition de la presse quotidienne
- Pack Office 365 offert
- Nouveau campus, nouveaux locaux !

LE Diplôme

BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client

Diplôme d'État niveau 5 - Brevet de technicien supérieur
Code RNCP 474 / Arrêté du 19/02/2018 - J.O. du 06/03/2018



LE Rythme

STATUT ALTERNANCE cours temps plein
(ou périodes de recherche stage)

DURÉE DE LA FORMATION 2 ans / 1300 heures de formation

L' Admission

PRÉ-REQUIS BACCALAURÉAT validé

CANDIDATURE

- Dossier de candidature à compléter
- Prise de rendez-vous par téléphone 02 99 59 13 10 ou via le site web
- Entretien individuel de motivation
- Réception des résultats d'admission suite à l'entretien / **sous 48 à 72h**

L' Accessibilité

Formation accessible aux personnes en situation de handicap
sous réserve d'évaluation des moyens à mettre en place pour mener à bien cette formation

LES Poursuites d'études

→ **BAC +3** Bachelor RDC Responsable du Développement Commercial
ouverture à l'international

→ **BAC +3** Bachelor RCMD Responsable Commercial Marketing Digital

LE Financement

- Statut étudiant.e
- Formation financée par l'étudiant.e ou un tiers

Programme

MATIÈRES

générales

- CULTURE ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE ET MANAGÉRIALE
- CULTURE GÉNÉRALE ET EXPRESSION
- ANGLAIS

- RELATION CLIENT ET NÉGOCIATION VENTE
ciblage, prospection, évènementiel, exploitation de l'information commerciale, ...

- RELATION CLIENT À DISTANCE ET DIGITALISATION
relation client omnicanale, relation client digitale, e-commerce, ...

- RELATION CLIENT ET ANIMATION DE RÉSEAUX
implantation et promotion de l'offre, pilotage d'un réseau de partenaires, ...

- ATELIER DE PROFESSIONNALISATION
sketchs, mises en situation, entraînements, ...

- 100% PRO

RENCONTRES *rencontres professionnelles sur différents secteurs d'activités*

SOFT SKILLS TRAINING *théâtre, gestuelle, PNL, créativité, sciences comportementales, ...*

MATIÈRES

professionnelles

Examens

ÉPREUVE	DURÉE ET MODE	COEFFICIENT
Culture économique, juridique et managériale	4 heures // Épreuve écrite	3
Culture Générale et Expression	4 heures // Épreuve écrite	3
Communication en langue vivante étrangère	30 minutes // Épreuve orale	3
Relation Client et Négociation Vente	Dossier + 1 heure // Épreuve orale + 40 minutes de préparation	5
Relation Client à distance et digitalisation	3 heures // Épreuve écrite 40 minutes // Épreuve pratique	4
Relation Client et animation réseaux	Dossier + 40 minutes // Épreuve orale	3

+ Les plus Totem



Les Négociales, un concours créé en 1989, a pour but de mettre en scène des sketchs de négociation proches de la réalité et jugés par de grands professionnels. Chaque année, une équipe TOTEM est constituée pour participer à la première étape de sélection de la ville de Rennes.

Plusieurs étudiants sont donc coachés et accompagnés lors de ce concours.

L'année dernière, cinq étudiants totémiens ont participé à la grande finale qui se déroule à Épinal, dans Les Vosges. Trois étudiants ont terminé dans les 50 meilleurs négociateurs au classement national.



La certification **Voltaire** est un examen créé en 2010 évaluant la maîtrise de la langue française. Il permet d'attester de son niveau d'orthographe et de valoriser ses compétences sur un CV.

Cette certification s'appuie sur un programme d'entraînement appelé Projet Voltaire.

La maîtrise du français écrit est une compétence de plus en plus recherchée par les entreprises. TOTEM vous prépare au passage de ce certificat.



Totem s'allie au digital et propose d'apprendre l'anglais en **e-learning**, une E-pédagogie innovante combinant théorie et mise en application.