

# Programme détaillé - 1200 heures

## BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client

### Matières générales

#### Economie

95 Heures

Economie - Droit - MDE Coef 3 - Epreuve commune : 4 heures

- × La coordination des décisions économiques par l'échange
- × La création de richesses et la croissance économique
- × La répartition des richesses
- × Le financement des activités économiques
- × La politique économique dans un cadre européen
- × La gouvernance de l'économie mondiale

#### Droit

90 Heures

Economie - Droit - MDE Coef 3 - Epreuve commune : 4 heures

- × L'individu au travail
- × Les structures et les organisations
- × Le contrat, support de l'activité de l'entreprise
- × L'immatériel dans les relations économiques
- × L'entreprise face aux risques
- × Les relations inter-entreprises

#### Management des entreprises

95 Heures

Economie - Droit - MDE Coef 3 - Epreuve commune : 4 heures

- × Les différents contrats, les types de risques
- × Le Contrat de vente électronique
- × Le rôle du droit dans la régulation
- × Le droit à la concurrence
- × Le droit de la propriété industrielle
- × Les structures juridiques
- × Les formes juridiques de l'économie sociale et solidaire
- × La responsabilité civile
- × Le rôle de la CNIL
- × Protection des actifs et protection des personnes
- × Les différentes sources du droit du travail
- × Les régimes juridiques, les contrats de travail
- × Les partenaires sociaux

#### Culture générale et expression

85 Heures

Coef 3 - écrit : 4 heures

- × Appréhender et réaliser un message écrit
- × Synthétiser des informations
- × Développer une argumentation
- × Communiquer oralement : sujet et structure interne du message

## Communication en langue vivante – Anglais

100 Heures

Coef 3 - 2 oraux

- \* Communication orale et écrite : téléphone et face à face
- \* Rédiger des documents (commerciaux, des notes...)
- \* Préparer des supports de communication
- \* Rédiger une synthèse d'informations
- \* Compréhension de l'oral et de l'écrit

## Matières professionnelles

### POLE 1

265 heures

#### Relation client et négociation vente

Epreuve E4 - Coef 5 - 1 Dossier et 1 soutenance sur l'une des deux fiches du dossier

##### Cibler et prospecter la clientèle

- \* Analyser un portefeuille-client
- \* Identifier des cibles de clientèle
- \* Mettre en œuvre et évaluer une démarche de prospection
- \* Développer des réseaux professionnels

##### Négocier et accompagner la relation client

- \* Négocier et vendre une solution adaptée au client
- \* Créer et maintenir une relation client durable

##### Organiser et animer un événement commercial

- \* Organiser un événement commercial
- \* Animer un événement commercial
- \* Exploiter un événement commercial

##### Exploiter et mutualiser l'information commerciale

- \* Remonter, valoriser, partager l'information commerciale
- \* Collaborer à l'interne en vue de développer l'expertise commerciale

### POLE 2

230 heures

#### Relation client à distance et digitalisation

Epreuve E5 - Coef 4 - Ecrit : étude de cas 3 heures, Coef 2 / Epreuve pratique sur poste informatique : 40 minutes, Coef 2)

##### Maîtriser la relation client omnicanale

- \* Créer et entretenir la relation client à distance
- \* Apprécier la performance commerciale à partir d'indicateurs d'activités
- \* Encadrer une équipe de téléacteurs

##### Animer la relation client digitale

- \* Produire, publier et assurer la visibilité des contenus digitaux
- \* Impulser, entretenir et réguler une dynamique e-relationnelle

##### Développer la relation client en e-commerce

- \* Dynamiser un site e-commerce
- \* Faciliter et sécuriser la relation commerciale
- \* Diagnostiquer l'activité e-commerce

### POLE 3

240 heures

#### Relation client et animation de réseau

Epreuve E6 - Coef 3 - Dossier écrit et soutenance de 40 minutes

##### Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs

- \* Valoriser l'offre sur le lieu de vente
- \* Développer la présence dans le réseau de distributeurs

### Développer et piloter un réseau de partenaires

- \* Participer au développement d'un réseau de partenaires
- \* Mobiliser un réseau de partenaires et évaluer les performances

### Créer et animer un réseau de vente efficace

- \* Prospector, organiser des rencontres et vendre en réunion
- \* Recruter et former des vendeurs à domicile indépendants
- \* Impulser une dynamique de réseau

## Pré-requis et conditions d'entrée :

- \* Titulaire d'un diplôme IV ayant permis d'acquérir les compétences commerciales nécessaires à ce niveau d'études
- \* Admission sur dossier, entretien de motivation et test d'entrée

## Public visé :

- \* Personne ayant un niveau IV et souhaitant travailler dans le milieu de la vente

## Méthode pédagogique :

- \* Cours théoriques, applications pratiques
- \* Travaux de groupe
- \* Jeux de rôle

## Moyen technique :

- \* Ordinateur
- \* Vidéoprojecteur
- \* Revus spécialisées
- \* Support vidéo

## Moyen d'encadrement :

- \* Les formateurs qui sont soit en activité et/ou ont une expérience conséquente dans le domaine d'intervention.

## Dispositif de suivi de l'action :

- \* Feuilles d'émargement
- \* Attestation

## Evaluation des résultats :

- \* La formation est évaluée par le passage de l'examen final. Une partie des épreuves est à l'oral (exemple : soutenance) et l'autre à l'écrit (exemple : dossier de rapport d'activité.)

## Accompagnement de l'étudiant :

- \* Suivi téléphonique avec le tuteur attitré
- \* Préparation de la visite tuteur
- \* Visites tuteurs 2 fois par an
- \* Débriefing avec l'étudiant
- \* Mise en place d'actions correctrices

## Evaluation :

- \* Tests de positionnement préalables à la formation