

## BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client

(En initial ou en alternance)

### Informations pratiques

PROGRESS COM

Contact : Equipe Scolarité 01 44 54 16 00 [contact@progresscom.fr](mailto:contact@progresscom.fr)

### Accessibilité



Formation ouverte aux personnes en situation de handicap

Pour plus d'informations, contactez notre référent handicap : [j.msihad@progresscom.fr](mailto:j.msihad@progresscom.fr)

### Formation :

#### Objectifs de la formation

Le titulaire du diplôme est capable :

- De développer un portefeuille clients à partir de l'analyse de son marché, de son secteur, de son entreprise et des cibles de prospects. De proposer, négocier et vendre une solution et des conseils adaptés aux clients dans le respect des règles éthiques et déontologiques. D'organiser, d'animer des événements commerciaux. D'exploiter et d'enrichir les informations commerciales issues de son activité en mutualisant l'information en interne à l'aide des processus/outils dédiés.
- D'installer une communication unifiée avec les clients afin de garantir une relation sans rupture dans le respect des procédures préalablement définies par l'organisation et dans le cadre d'un contact multicanal. Il est également capable d'encadrer et d'animer une équipe de téléacteurs (recrutement, intégration, formation, planification, stimulation, coordination, fixation des objectifs, gestion des appels complexes, etc.). Et de participer à la communication web tant sur les contenus que dans l'animation de communautés.
- En tant qu'animateur au sein d'un réseau de partenaires, de mobiliser des prescripteurs, des apporteurs d'affaires, des entreprises pour développer les ventes et valoriser l'image de l'entreprise. Et en tant qu'animateur au sein d'un réseau de vente aux distributeurs, il est capable de développer le chiffre d'affaires et la part d'implantation de ses produits au sein d'une enseigne commerciale.

**Chaque bloc peut être validé indépendamment.**

**La validation de tous les blocs permet d'obtenir le titre du BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client.**

#### Caractéristiques de la formation

RNCP 38368

Certificateur : Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche.

Date d'enregistrement de la certification : 11/12/2023

Enseignements professionnels :

U4 – RELATION CLIENT ET NEGOCIATION-VENTE

U5 – RELATION CLIENT A DISTANCE ET DIGITALISATION

U6 – RELATION CLIENT ET ANIMATION DE RESEAUX DURABLE

Enseignements généraux :

U1 – CULTURE GÉNÉRALE ET EXPRESSION

U2 – LANGUE VIVANTE ÉTRANGÈRE 1

U3 – CULTURE ECONOMIQUE, JURIDIQUE ET MANAGERIALE

#### Taux de réussite et valeur ajoutée

Les indicateurs de résultats obligatoires sont ceux cités à l'article L. 6111-8 du code du travail. Ils sont calculés par les ministères chargés de la formation professionnelle et de l'éducation nationale et rendus publics. Le CFA informe de la mise à disposition de ces indicateurs sur le site de diffusion : <https://www.inserjeunes.education.gouv.fr/diffusion/accueil>



#### Toutes filières et tous statuts confondus :

**53.6% de nos étudiants interrogés ayant arrêté leurs études après l'obtention de leur BTS ont trouvé un emploi immédiatement.**

**78.2% de nos étudiants interrogés jugent que leur formation à ProgressCom a été bénéfique pour leur poursuite d'études.**

- ▮ Taux de réussite : 53.8%
- ▮ Taux d'insertion professionnelle : 13.64%
- ▮ Taux de poursuite d'étude : 86.36%
- ▮ Taux d'interruption en cours d'année : 0%

#### Rentrée

Septembre

#### Durée et tarifs

En initial :

Durée : 2 ans

Statut : étudiant

Prix :

- 1<sup>ère</sup> année 4290 euros
- 2<sup>ème</sup> année : 4290 euros

En alternance :

Durée : 2 ans

Statut : Salarié alternant (Contrat : CDD de 12 à 24 mois)

Prix : Formation gratuite (Financée par l'entreprise)

Salaires : de 23 à 100% du SMIC selon votre âge, l'année de formation et le type de contrat (1<sup>ère</sup> ou 2<sup>ème</sup> année de BTS)

<p><b>Méthodes mobilisées</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Espace numérique de travail</li> <li>- Possibilité de cours en distanciel</li> <li>- 9 salles de cours</li> <li>- Écrans numériques</li> </ul>	<p><b>Rythme de l'alternance</b></p> <p>2 jours au centre de formation / 3 jours plus la totalité des vacances scolaires* en entreprise (pour chaque année de formation).</p> <p>* sauf périodes indiquées dans le calendrier de formation en alternance.</p>
<p><b>Modalités d'évaluation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contrôle continu des connaissances par les professeurs (DST hebdomadaires, exercices notés, devoirs maison).</li> <li>- BTS blancs deux fois par ans (préparation aux écrits et aux oraux).</li> <li>- Évaluation de l'acquisition des compétences en entreprise (carnet d'apprentissage, visites en entreprise... )</li> <li>- Validation de stages (10 semaines en 1<sup>ère</sup> année et 4 semaines en 2<sup>ème</sup> année) dans le domaine Commercial.</li> <li>- Examen final : passage de l'examen du BTS au mois de mai en général.</li> </ul> <p><b>Chaque bloc peut être validé indépendamment.</b>  <b>La validation de tous les blocs permet d'obtenir le titre du BTS</b>  <b>Négociation et Digitalisation de la Relation Client.</b></p>	<p><b>Suite de parcours post diplôme</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Licence professionnelle E-commerce et marketing numérique, Relation Client et Marketing Digital, Management et gestion de la relation client, Marketing des services et relation client...</li> <li>- Licence Économie, Gestion, Droit, Communication...</li> <li>- Bachelor Responsable du développement de l'unité commerciale, Communication &amp; Marketing digital, Marketing d'influences &amp; réseaux sociaux, E-business, Communication &amp; Marketing digital...</li> </ul>
<p><b>Métiers et domaines d'activité</b></p> <p><b>Débouchés professionnels :</b>  Agent commercial, Animateur commercial, Responsable d'équipes de prospection, Commercial, Téléconseiller, Responsable commercial, Responsable agence téléprospection, chef des ventes, Négociateur, Attaché commercial</p> <p><b>Secteurs d'activité :</b>  Secteur de la vente, de la grande distribution, de l'e-commerce, de la banque, de l'industrie.</p>	<p><b>Équivalence et passerelle</b></p> <p>120 crédits ECTS</p> <p><b>Passerelle :</b>  Dans le cadre d'une reconversion professionnelle pour une personne ayant exercé dans le domaine de la vente et du conseil ou tout autre domaine, ce BTS constitue une passerelle vers les métiers de la vente aux entreprises et du e-commerce.</p>
<p><b>Conditions d'admission (Diplômes et modalités d'admission)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Être titulaire d'un diplôme niveau Bac Général, Technologique, Professionnel Tertiaire, ou équivalent, au minimum.</li> <li>- La candidature se fait sur sélection de dossier et entretien de motivation individuel.</li> </ul> <p>Pour les candidatures en alternance, l'inscription ne sera définitive qu'à la signature d'un contrat (Professionnalisation ou Apprentissage).</p>	<p><b>Admission définitive</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Après la validation de la candidature par la commission de l'établissement</li> <li>- À signature du règlement intérieur et conditions générales de ventes pour les étudiants en initial</li> <li>- À la signature d'un contrat d'alternance (ou au paiement de la formation si pas d'obtention d'entreprise)</li> </ul>