

Niveau 5 | Sur 2 ans | **Apprentissage**

RNCP : 38368 date publication : 11/12/2023

Certification : Ministère de l'Éducation Nationale et de la Jeunesse



BREVET TECHNICIEN SUPERIEUR NEGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

Formation disponible sur Septèmes les Vallons 13240

Le titulaire du BTS est un commercial généraliste expert de la relation client considérée sous toutes ses formes (en présentiel, à distance, e-relation) et dans toute sa complexité. Il communique et négocie avec les clients, exploite et partage les informations, organise et planifie l'activité, met en oeuvre la politique commerciale. Il contribue ainsi à la croissance du chiffre d'affaires de l'entreprise. Pour mener à bien les missions qui lui sont confiées, il doit maîtriser les nouvelles technologies de l'information et de la communication (réseaux sociaux, forums, blogs,...).

PRÉREQUIS

Pour intégrer
la formation,
il faut...

- Avoir moins de 30 ans
- Niveau minimum : diplôme de niveau IV (Bac ou BP)
- Mobilité et aptitudes aux tâches physiques
- **Permis B non obligatoire**

APTITUDES

Les qualités
nécessaires pour
exercer ce métier

- Goût du challenge et de la négociation
- Faire preuve d'initiative et d'autonomie
- Volontaire
- Dynamique et persévérant
- Incarner un savoir-être irréprochable
- Ecoute
- Aisance relationnelle
- Forte culture numérique

COMPÉTENCES MÉTIER

Les tâches que je
vais apprendre

- Gérer la relation client
- Participer à l'élaboration et à la mise en avant de l'offre commerciale
- Budgétiser l'activité commerciale
- Manager l'équipe commerciale

FINANCEMENT

- **Formation prise en charge**
- **Salaires payés par l'entreprise**
- **Aides financières possibles** pour le permis de conduire/l'accès au logement/l'achat d'équipement pédagogique

MODALITÉS PRATIQUES

Quand
et comment
intégrer
la formation

- Entrées en continu, tout au long de l'année en fonction des places disponibles
- Maximum un mois de délai d'accès
- Pré-inscription sur dossier + entretien de positionnement
- Inscription avec la signature d'un contrat de travail

ACCESSIBILITÉ

- **Accès transport en commun :**
Bus RDT13 – RTM
- Accès PMR
- 
- Formation adaptée
 - Référente handicap : Hélène INGOUF : 06 07 20 59 09
hingouf@formationmetier.fr

PLUS D'INFORMATION ? Contactez Naouel HARIHIRI | 04 91 51 01 41 |
naouel.harihiri@sainteelisabeth.org |



ÉTUDES | 2 ANS D'ALTERNANCE CFA/ENTREPRISE | 14h/semaine – 1350h en centre, examen inclus

CONTENU

Méthodes pédagogiques

- Alternance de cours théoriques et d'exercices pratiques sur plateau technique agréé en présence de formateurs experts
- E-Campus
- Suivi individualisé

Domaine professionnel

- Culture générale et expression
- Langue vivante étrangère (anglais)
- Culture économique, juridique et managériale
- Relation client et négociation-vente
- Relation client à distance et digitalisation
- Relation client et animation de réseaux
- Atelier de professionnalisation

MODALITES D'ÉVALUATION

- Épreuves ponctuelles
- Validation des domaines selon référentiel de compétences
- Soutenance d'un dossier
- Possibilité de repasser certains blocs de compétences si échec

Agréments et/ou centre d'examen



Taux de réussite	2023	2022	2021	2020
	80%	30%	/	/

Taux d'emploi	2023	2022	2021	2020
	60%	100%	/	/



APRES LA FORMATION | Participation active du CFA au placement des apprenti(e)s pour vous aider à préparer votre sortie

POURSUIITE DES ETUDES

- Licence
- Bachelor (à l'UFA Ste Elisabeth)

EMPLOIS POSSIBLES

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

PLUS D'INFORMATION ? Contactez Naouel HARIHIRI

| 04 91 51 01 41 | naouel.harihiri@sainteelisabeth.org |