

Négociation et Digitalisation de la Relation Client

Les nouvelles technologies et la dématérialisation des échanges impactent le comportement des acheteurs et des consommateurs.

Commercial généraliste, capable d'exercer dans tous les secteurs d'activités et dans tout type d'organisation, le technicien supérieur NDRC est un expert de la relation client considérée sous toutes ses formes (en présentiel, à distance, en e-relation), de la prospection jusqu'à la fidélisation.

Il contribue à la croissance du chiffre d'affaires dans le respect de la politique commerciale définie par l'entreprise.



Centre de Formation Professionnelle et d'Apprentissage

710 rue de l'Aulanière
ZI Courtine - 84000 Avignon
Tél 04 90 80 66 66
contact@cfc-vdp84.fr

www.vincentdepaul84.com

Pour qui ?

- Les titulaires d'un bac général, technologique ou professionnel
- Les salariés dans le cadre d'un contrat en alternance, ou dans le cadre du Plan de Développement des Compétences, de la VAE, du CPF monétisé et du CPF de Transition Professionnelle...

Dans quelles entreprises ?

Tous les secteurs d'activités sont concernés et tout type d'organisation, privée ou publique, proposant des biens ou des services à tout type de clientèle (B to B, B to C, B to G).

Pour quelles missions ?

- Accompagner le client/usager tout au long du processus commercial.
- Intervenir sur l'ensemble des activités avant, pendant et après l'achat : conseils, prospection, animation, devis, veille, visites, négociation-vente/achat, suivi après-vente/achat...
- Jouer un rôle de vecteur de communication interne et externe : usage de sites web, d'applications et de réseaux sociaux, recommandations, avis, notations, forums, blogs...
- Intervenir dans la chaîne de valeur de ses clients pour favoriser leur développement
- Gérer de multiples points de contact pour installer une plus grande proximité avec ses clients
- Traduire les exigences de ses clients en solutions adaptées afin d'instaurer des relations durables de confiance

Et après le BTS ?

- Insertion professionnelle
- Poursuite d'études :
 - Titre RNCP « Négociateur Conseil en Patrimoine Immobilier et Financier »
 - Titre RNCP « Responsable de Projets Marketing et Communication »
 - Titre RNCP : « Responsable de Centre de Profit en Distribution »
 - Licences professionnelles du domaine commercial

Quelles perspectives professionnelles ?

- Vendeur(e) – Télévendeur(se) – Téléconseiller(ère) – Représentant(e) – Commercial(e) terrain – Négociateur – Conseiller(ère) commercial(e) – Chargé(e) d'affaires ou de clientèle – Technicommercial(e)
- Assistant(e) responsable e-commerce – Commercial(e) e-commerce –
- Marchandiseur – Chef de secteur – e-marchandiseur

Négociation et Digitalisation de la Relation Client

vincent de paul

Modalités d'inscription

- Téléchargement du dossier de candidature sur www.vincentdepaul84.com
- Etude du dossier scolaire
- Réunion d'information
- Entretien individuel (motivation, projet professionnel)

CONDITIONS D'ADMISSION

- Avis favorable de la commission d'admission
- Obtention d'un contrat d'alternance

PÉRIODE D'INSCRIPTION

Du 1 février au 30 septembre de chaque année en fonction des formations et des places disponibles.

LES



- Coût de la formation pris en charge
- Pas de frais de dossier
- Aide efficace à la recherche d'entreprise (ateliers « Méthodologie de Recherche d'Entreprise », suivi régulier des démarches par le conseiller en formation)
- Centre agréé TOEIC et Certification Voltaire



Centre de Formation Professionnelle et d'Apprentissage

710 rue de l'Aulanière
ZI Courtine - 84000 Avignon
Tél 04 90 80 66 66
contact@cfc-vdp84.fr

www.vincentdepaul84.com

Organisation de la formation

Durée de la formation

- 1100 heures de cours minimum sur les 2 ans

Enseignement professionnel

- Relation client et négociation-vente
- Relation client à distance et digitalisation
- Relation client et animation de réseaux

Enseignement général

- Culture générale et expression
- Langue vivante étrangère
- Culture économique, juridique et managériale

Rythme de l'alternance

- 3 jours par semaine en entreprise.
- 2 jours par semaine en cours au centre de formation.

Suivi du parcours de formation

- 2 visites annuelles en entreprise du formateur référent
- 2 semaines d'examens blancs par an
- Un entraînement permanent aux épreuves orales professionnelles et linguistiques
- Évaluations semestrielles

Modalités de l'examen

Epreuves	Forme	Durée	Coefficient
E1 Culture Générale et Expression	Ecrite	4H00	3
E2 Expression et Culture en Langues Vivantes Étrangères	Orale	0H30	3
E3 Culture économique, juridique et managériale	Ecrite	4H	3
E4 Relation client – Négociation vente	Orale	1H00	5
E5 Relation client à distance et digitalisation	Ecrite Orale	3H 0H40	2 2
E6 Relation client et animation de réseaux	Orale	0H40	3