

BTS - Négociation et digitalisation de la relation client



Dates de la formation :

Durée de la formation: 1494 heures (1144 heures de formation théorique et 350 heures de formation pratique en entreprise)

Lieu de formation: 99 Av.Achille Peretti,92200, Neuilly-sur-Seine

Public visé : Toute personne souhaitant progresser dans sa qualification ou évoluer/changer de métier ou de secteur.

Prérequis : Niveau IV (RNCP), ou 3 ans d'expérience professionnelle, et réussite au test diagnostic.

L'objectif principal est de préparer les candidats aux épreuves du BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client et de les former aux fonctions de chargé de clientèle, conseiller commercial, négociateur, ou gestionnaire de la relation client en intégrant les outils digitaux.

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- ▶ Apporter les connaissances théoriques et pratiques nécessaires à la passation des épreuves du Brevet de Technicien Supérieur en Négociation et Digitalisation de la Relation Client, en conformité avec le référentiel du diplôme établi par le ministère de l'Éducation nationale et de l'Enseignement supérieur.
- ▶ Préparer le candidat à l'exercice de fonctions telles que : chargé de clientèle, conseiller commercial, négociateur, responsable de la relation client, ou encore gestionnaire des outils de digitalisation de la relation client.

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

À l'issue de la formation, le stagiaire aura acquis les savoirs, savoir-faire et savoir-être nécessaires à la prise en charge d'activités liées à la négociation et à la digitalisation de la relation client. Il sera capable de :

- ▶ Prospecter et développer la clientèle
- ▶ Négocier et vendre des solutions adaptées aux besoins des clients
- ▶ Gérer et fidéliser la relation client
- ▶ Piloter et optimiser les activités commerciales à l'aide d'outils digitaux
- ▶ Concevoir et mettre en œuvre des actions de communication commerciale
- ▶ Analyser les performances commerciales et proposer des axes d'amélioration.

CONTENU DE LA FORMATION

À l'inscription au programme de formation que vous allez suivre, vous avez renseigné (ou votre employeur) un questionnaire d'analyse de vos besoins afin de :

- Valider les objectifs de la formation que vous allez suivre
- Anticiper les connaissances et les compétences visées
- Exprimer d'éventuelles attentes ou souhaits autour d'une situation professionnelle vécue ou une question technique particulière.

Ce questionnaire prévoit également la prise en charge de situations ou difficultés tel un handicap physique ou la maîtrise de la langue française. Une assistance en accord a été au préalable envisagée au cas par cas.

Une convention de formation a été éditée pour chaque module et à laquelle a été annexé le programme détaillé de la formation, mettant en parallèle les objectifs de formation, les méthodes pédagogiques envisagées, les moyens d'encadrement et les modalités d'évaluation des acquis et de satisfaction des apprenants.

CONTENU DE LA FORMATION

II- Enseignement professionnel

- ▶ Unité U 1 : Culture générale et expression
- ▶ Unité U 2 : Langue vivante étrangère – Anglais
- ▶ Unité U 3 : Culture juridique, économique et managériale

II- Enseignement professionnel

Les enseignements professionnels se subdivisent en 3 processus :

- ▶ P1 : Relation client et négociation-vente
- ▶ P2 : Relation client à distance et digitalisation
- ▶ P3 : Relation client et animation de réseaux



PRESENTATION DES UNITES CONSTITUTIVES

Unité U 1 : Culture générale et expression

- ✓ Respecter les contraintes de la langue écrite
- ✓ Synthétiser des informations
- ✓ Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture
- ✓ S'adapter à la situation
- ✓ Organiser un message oral

Unité U 2 : Langue vivante étrangère - Anglais

Niveau B2 du CECRL pour l'activité langagière suivante :

- ✓ compréhension de documents écrits
- ✓ production et interaction orales

Unité U3 : Culture Economique, Juridique et Managériale

- ✓ Analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée
- ✓ Exploiter une base documentaire économique, juridique et managériale
- ✓ Proposer des solutions argumentées en mobilisant des notions économiques, juridiques ou managériales et les méthodologies adaptées aux situations proposées
- ✓ Etablir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique
- ✓ Exposer des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée

Enseignement professionnel

Processus 1 : Relation client et négociation-vente

- ✓ Cibler et prospecter la clientèle
- ✓ Négocier et accompagner la relation client
- ✓ Organiser et animer un événement commercial
- ✓ Exploiter et mutualiser l'information commerciale

Processus 2 :Relation client à distance et digitalisation

- ✓ Maîtriser la relation omnicanale
- ✓ Animer la relation client digitale
- ✓ Développer la relation client en e-commerce

Processus 3 :Relation client et animation de réseaux

- ✓ Respecter les contraintes de la langue écrite
- ✓ Synthétiser des informations
- ✓ Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture
- ✓ S'adapter à la situation
- ✓ Organiser un message oral

MOYENS PEDAGOGIQUES

Méthodes pédagogiques mis en œuvre

Chaque formation s'organise autour d'une alternance de séquences théoriques et pratiques ainsi que de différents apports didactiques :

- ▶ Dispositifs d'expérimentation
- ▶ Exercices d'application par des études de cas réels, QCM ou questions ouvertes
- ▶ Études et analyses de documents réglementaires ou techniques

Chacun de ces apports pédagogiques fait l'objet d'un corrigé par le formateur et d'un débat sur l'expérience vécue. Il en est de même pour les évaluations intermédiaires des acquis réalisés en fin des modules séquentiels.

Ressources documentaires

Selon le programme de la formation, il vous est remis durant la formation :

- ▶ Les ressources documentaires fournis par votre formateur, téléchargeables sur la plateforme de classe virtuelle lors de votre formation.
- ▶ Les énoncés et outils des exercices ainsi que des études de cas pré enregistrés sur la plateforme de classe virtuelle pour les travaux en grand groupe ou dans les ateliers de sous-groupes.
- ▶ Les liens de logiciels ou de sites web permettant la réalisation d'exercices d'application ou la lecture de leurs contenus.
- ▶ Le partage d'écran du formateur pour la présentation de logiciels spécifiques.

CONVOCATION À LA SESSION DE FORMATION

La convocation à la session de formation que vous vous apprêtez à suivre, vous a été adressée par email (ou à votre employeur). Elle mentionne :

- ▶ Le titre de la formation
- ▶ Le nom des formateurs
- ▶ Les coordonnées de votre contact « **SKILLUP FORMATION** »
- ▶ es objectifs opérationnels visés
- ▶ Les modalités de l'évaluation des nouveaux acquis
- ▶ Le planning indiquant les dates et durées ainsi que les heures et les lieux de rendez-vous pour chaque séquence de la formation réalisée en distanciel

La convocation fait également mention de l'invitation à recevoir par mail pour se connecter à la plateforme de votre classe virtuelle. Sont aussi annexés à celle-ci, sous format PDF, le présent livret d'accueil et le guide de connexion à la plateforme de classe virtuelle

III - Stages en milieu professionnel

La durée totale des stages est de 16 semaines réparties sur l'ensemble de la formation. Ces stages permettent l'acquisition des enseignements, le développement des compétences liées au métier de la négociation et de la digitalisation de la relation client, et favorisent l'intégration dans le monde de l'entreprise. Ils servent également de support à certaines épreuves du diplôme. Ces stages se déroulent dans un ou plusieurs établissements du secteur (entreprises commerciales, prestataires de services, ou toute structure ayant une activité liée à la relation client) et sont obligatoires pour l'obtention du diplôme.



Modalités d'admission

Préalablement au démarrage de la formation, un bilan de positionnement est réalisé et permet de :

- ▶ Valider le projet professionnel et évaluer la motivation du candidat pour suivre la formation proposée
- ▶ Evaluer le niveau de connaissance qu'a le candidat de l'emploi qu'il exercera à l'issue de sa formation
- ▶ S'assurer que le candidat dispose des prérequis nécessaires pour suivre la formation (évaluation diagnostique sous la forme d'une étude de cas).

L'admission est prononcée après un examen attentif du dossier de candidature, des résultats aux tests et du compte rendu d'entretien rédigé par un conseiller en formation.

Modalité de suivi

Administratif

Les horaires de formation fixés ne peuvent pas être modifiés et restent maintenus pour chaque séquence en distanciel.

Le contrôle de l'assiduité des stagiaires est assuré par une signature en fin de séquence ou par demi-journée sur la Feuille d'émargement destinée au financeur de votre formation.

Pédagogique

Entretiens au premier 1/3 de la formation puis à mi-parcours avec la responsable pédagogique,

Entretiens individuels de suivi avec la responsable pédagogique durant les périodes de stages en milieu professionnel,

Conseils de classe semestriels pour établissement des bulletins scolaires.

Les examens se déroulent en deux phases (épreuves écrites puis orales) réparties sur mai et juin. Le jury de délibération se tient quelques jours après les oraux.

Pour l'obtention du diplôme, le candidat doit obtenir une moyenne supérieure ou égale à 10/20. Il n'existe pas d'épreuve de rattrapage pour l'examen de BTS.

Matières de l'examen officiel

| Épreuves | Coef. | Durée | Forme |
|----------------------------------------------|-------|--------------------------------|---------------------------------------------------------|
| Culture générale et expression | 3 | 4h | Ecrit |
| Communication en langue vivante étrangère 1 | 3 | 30 min de préparation + 30 min | Oral |
| Culture économique, juridique et managériale | 3 | 4h | Ecrit |
| Relation client et négociation vente | 5 | 40 min de préparation + 1h | Oral |
| Relation client à distance et digitalisation | 4 | 3h + 40 min | Epreuve ponctuelle écrite + Epreuve ponctuelle pratique |
| Relation client et animation de réseaux | 3 | 40 min | Oral |

ÉVALUATION DURANT LA FORMATION

CONTRÔLE DES CONNAISSANCES

Votre formation se clôture par une évaluation finale permettant de valider l'acquisition des apprentissages. Elle est réalisée sous forme d'un questionnaire QCM corrigé et argumenté par le formateur.

Votre formateur formalise les résultats de votre évaluation sous l'angle des objectifs opérationnels à atteindre sur une attestation de fin de formation qu'il vous remet le dernier jour.

L'attestation de fin de formation vous appartient. Elle est à conserver car elle a pour objet de capitaliser les résultats des formations suivies tout au long de votre vie professionnelle notamment pour les actions de courte durée ne donnant pas lieu à une certification.

Le cas échéant, l'attestation de compétences vous est remise (ou à votre employeur) dans les 15 jours après la formation après son enregistrement par le service administratif de « SKILLUP FORMATION ».

En cas d'échec aux épreuves d'examen des compétences, le responsable de « SKILLUPFORMATION » vous contacte (ou votre employeur) afin d'analyser la situation et la recherche d'une solution de formation complémentaire si besoin afin de prévoir dans les plus brefs délais de nouvelles épreuves d'examen.