

BTS Négociation et digitalisation de la relation client

Former des professionnels polyvalents capables de gérer et développer une relation client de manière personnalisée et efficace, tout en intégrant les outils numériques. Les apprenants sont capables de maîtriser la négociation commerciale, fidéliser les clients et animer des réseaux de partenaires. Les étudiants sont formés à l'utilisation des outils numériques tels que les CRM et les réseaux sociaux pour optimiser la gestion de la relation client, participer à la stratégie commerciale de l'entreprise et développer des compétences en communication et gestion de projet. Cette formation prépare ainsi à s'adapter aux évolutions du marché et à contribuer à la croissance des entreprises.



Poursuite des études

Plusieurs cursus de niveau bac+3/4 dont notamment :

- Licence Pro. Commerce et distribution - RNCP 29740
- Licence Pro. Métiers du commerce international - RNCP 30146
- Bachelor Stratégie de marque, commercialisation et événement - RNCP 35358
- Bachelor Management du développement commercial - RNCP 36149

Qualités requises

- Sens du contact et de l'aisance relationnelle
- Esprit commercial et sens de la vente
- Rigueur et organisation
- Adaptabilité et réactivité
- Présentation et posture professionnelle



Métiers et carrières

- Animateur des ventes
- Conseiller de clientèle
- Responsable commercial
- Courtier/négociant
- Community manager
- Chargé de marketing digital
- Responsable de rayon
- Responsable d'équipe de prospection
- Superviseur des ventes
- Webmarketeur

Compétences visées

À l'issue de la formation, vous serez en mesure de :

- Créer et fidéliser une relation client durable et personnalisée
- Gérer les réclamations avec professionnalisme
- Mener des campagnes de prospection efficaces
- Préparer, conduire et conclure des négociations stratégiques
- Appliquer des techniques de vente adaptées
- Concevoir et déployer des plans d'action commerciale
- Analyser les données commerciales
- Réaliser une veille concurrentielle régulière
- Planifier, organiser et suivre les activités commerciales
- Assurer un reporting précis et analyser les performances

Vente | Digital | Marketing | Commerce | Management | International



— Lieux de formation :

Chevaleret

83-85 boulevard Vincent Auriol
75013 Paris (M) 6

Pierre et Marie Curie

39 rue Jean Le Galleu
94200 Ivry-sur-Seine (M) 7



— Déroulement de la formation :

Durée : 2 ans

Rentrée : Septembre/octobre

Rythme de la formation :

- 2j en CFA / 3j en entreprise.
- 2 classes avec des rythmes complémentaires en début et fin de semaine permettant des binômes en entreprise.



— Conditions d'admission :

- Bac ou titre de niveau IV validé
 - Tests en ligne, étude de dossier et entretien
- Une fois admissible, nous vous **accompagnons dans la recherche d'un contrat d'alternance** : coaching individualisé et mise en relation avec nos entreprises partenaires

— Missions en entreprise

- Identifier et rechercher de nouveaux clients potentiels
- Analyser les besoins du client
- Préparer et présenter des offres commerciale
- Conduire des négociations commerciales
- Gérer le suivi post-vente
- Gérer la visibilité de l'entreprise sur les plateformes en ligne et les réseaux sociaux
- Utiliser des logiciels CRM pour suivre les interactions et optimiser les processus de gestion des clients
- Participer à l'élaboration des plans d'action commerciale de l'entreprise
- Participer à des opérations promotionnelles ou des campagnes publicitaires
- Participer à la mise en place de stratégies d'amélioration énergétique
- Suivre les indicateurs de performance des actions commerciales

— Les entreprises qui recrutent

- Startups et entreprises du numérique
- Entreprises de télécommunications
- Banques et compagnies d'assurance
- Agences immobilières et promoteurs
- Sociétés spécialisées en services B2B
- Sociétés d'événementiel et de tourisme
- Entreprises du commerce et de la grande distribution
- Industries et PME

— Matières enseignées

- Maîtrise des techniques de vente et de négociation
- Analyse des besoins clients
- Utilisation des outils numériques
- Gestion et fidélisation des relations client
- Animation et gestion des réseaux de partenaires et distributeurs
- Conception et mise en œuvre de plans d'action commerciale
- Analyse des performances et reporting précis
- Compréhension de l'environnement économique et juridique des entreprises
- Droit commercial, droit de la consommation et droit du numérique
- Management d'équipes et gestion des conflits
- Expression écrite et orale en culture générale
- 🇬🇧 Anglais professionnel

— Les + de First Avenir



+15 ans d'expertise reconnue dans la formation



Équipe pédagogique composée de professionnels expérimentés et de jurys d'examen



Locaux modernes accessibles en métro



Référent dédié pour les personnes en situation de Handicap



Accompagnement individualisé pour chaque apprenant



Démarche d'amélioration continue certifiée

INSCRIPTIONS



www.firstavenir.fr/contact

+ D'INFOS

Consulter la fiche de la formation sur notre site rubrique "nos formations"