

STB

Négociation Digitalisation Relation Client

.....

> Formez-vous
où vous voulez,
quand vous voulez !

Contactez-nous !

04 94 21 36 42

samantha.franck@eformacampus.fr
www.eformacampus.fr

Siège social :

515 avenue Pablo Picasso - 83160 La Valette-du-Var

 E-FORMA
CAMPUS



Apprentissage

Bac + 2

100% en ligne



Durée : 1350h
Formation uniquement
en alternance



Démarrage :
entre le 01/07
et le 31/12



Certification :
Diplôme d'Etat
Niveau 5 (Bac+2)



Crédit ECTS : 120

Vendeurs et managers commerciaux : renforcez vos compétences en gestion de la relation client !

Ce programme couvre tous les aspects de la relation client et de la négociation commerciale depuis la prospection jusqu'à la fidélisation. Le BTS NDRC est le diplôme de référence pour devenir expert de la Relation client sous toutes ses formes (en présentiel, à distance, e-relation). Quel que soit le secteur d'activité, les débouchés sont nombreux.

Au terme de cette formation, vous serez capable de :

- Gérer la relation client de la prospection à la fidélisation
- Piloter et organiser l'activité commerciale
- Négocier et assurer les ventes
- Assurer le management de l'activité commerciale

Vous obtiendrez à l'issue de la formation* :

- **un diplôme d'État** : vous obtenez le BTS "Négociation Digitalisation Relation Client" niveau 5, enregistré au RNCP, sous le n°38368, par arrêté du 19/02/2018 publié au Journal Officiel du 06/03/2018
- **120 crédits ECTS** (Système européen de transfert et d'accumulation de crédits) permettent de reconnaître les diplômes dans tous les pays de l'Union européenne.
- **0€ de frais d'inscription et 0€ de frais de dossier**

**Sous réserve de réussite aux épreuves finales*

Nos points forts :

✓ Des cours écrits et vidéos

- + Accès illimité aux 4000 cours du soir en direct & replay
- + Accompagnement pédagogique personnalisé
- + Suivi des projets professionnels
- + Coaching carrière

✓ Ecole membre de Formagroupe ayant 25 ans d'expérience dans la formation continue, l'enseignement supérieur et l'alternance.



Culture générale et expression (BTS)

Comprendre et argumenter

- Méthodologie d'analyse des œuvres
- Méthodologie de l'essai

S'informer et se documenter

- Se documenter à travers le temps, s'informer à l'ère d'internet et des réseaux sociaux.
- Maîtriser les outils de la recherche documentaire et la veille
- Organiser sa recherche d'information
- S'appuyer sur les bons supports
- Extraire les informations d'un document organisé ou non
- Traiter l'information
- Apprendre l'analyse comparative
- Qualifier et relativiser les informations en fonction de la transtextualité
- Établir un bilan critique sur un document ou un sujet
- Reconnaître les différents biais cognitifs
- Reconnaître les différentes techniques sophistiquées et l'art d'avoir toujours raison

Lire et comprendre un message

- Analyse littéraire - Méthodologie et outils
- Savoir lire des documents graphiques
- Analyser la forme pour comprendre le fond d'un texte seul ou dans un corpus

Écrire un message

- Rechercher une idée, extraire une idée d'un fait, d'un exemple, d'un document
- Classer ses idées, les ordonner / Construire un plan
- Savoir nuancer, relativiser, modaliser.
- Les essentiels pour écrire lors d'une épreuve 1
- Les essentiels pour écrire lors d'une épreuve 2
- Les règles de l'argumentation
- Développer et illustrer une idée
- Choisir le moyen de communication
- Rédiger un message lisible
- S'impliquer dans le message / Présenter son point de vue
- Réaliser un message authentique
- Utiliser les déictiques et embrayeurs à bon escient
- Les connecteurs logiques
- Structurer son discours pour qu'il soit logique
- Les niveaux de langue
- Les écrits professionnels :
 - La lettre
 - Note de synthèse
 - Les écrits pro :
 - Le rapport professionnel
 - Le CR et PV

Culture économique, juridique et managériale

Intégration de l'entreprise dans son environnement

- Les agents économiques
- Les mécanismes de marché
- Les partenaires financiers de l'entreprise sur le marché
- Introduction aux principes généraux des droits des contrats
- La formation, contenu et exécution du contrat
- Les finalités de l'entreprise
- Les parties prenantes
- Les logiques d'entreprise
- Les indicateurs de performances

Régulation de l'activité de l'entreprise

- La croissance économique
- L'État et le fonctionnement du marché
- Les politiques économiques
- Les limites de l'intervention de l'État
- La régulation supranationale
- La régulation des activités économiques par le droit
- L'environnement de l'entreprise
- Le rôle de l'innovation

Organiser l'activité de l'entreprise

- Les choix de production de l'entreprise
- La chaîne de valeur
- Les principes et les finalités de l'impartition
- Les structures adaptées à l'activité lucrative
- Le choix d'une structure juridique : entreprise individuelle ou société commerciale
- Les structures adaptées à l'activité non lucrative
- Identifier le risque pour protéger
- Anticiper le risque pour éviter sa réalisation
- Assumer le risque
- Les structures de l'entreprise
- Les ressources et compétences de l'entreprise
- Les styles de management et de direction
- Les responsabilités et les contre-pouvoirs
- Le financement de l'entreprise

Impact du numérique sur la vie de l'entreprise

- L'évolution des modèles économiques
- Les normes et standards
- La protection juridique des actifs
- Les techniques des relations immatérielles
- Les risques de l'utilisation de l'immatériel
- Les incidences du numérique sur le management

Mutations du travail

- Le marché du travail
- Introduction à la trinité de l'activité professionnelle
- L'accès au régime juridique d'activité professionnelle
- Régime, droits et obligations des salariés
- Droits et obligations des indépendants
- La modification de la relation de travail
- La rupture de la relation de travail
- Les interlocuteurs de l'entreprise
- La GPEC
- Mobiliser les ressources humaines



Choix stratégiques de l'entreprise

- Définir une démarche stratégique
- Établir un diagnostic stratégique
- Effectuer des choix stratégiques

Langue vivante Anglais

Réussir mon épreuve de langue vivante étrangère

- Les épreuves de langues en BTS Assurance
- Comment analyser un corpus de documents
- Comment présenter ses idées à l'oral en français
- Comment présenter ses idées à l'oral en LE 1
- Participer à un entretien en langue étrangère
- Ecrire un compte rendu en français à partir d'un corpus de texte
- Ecrire un compte rendu en anglais à partir d'un corpus de texte
- La méthodologie de la traduction en anglais

Anglais professionnel

- Looking for a job
- Applying for a job
- In a job interview
- Leading meetings
- Organizing an online meeting
- Starting a business
- Navigating the working world
- Talking about social system and taxes
- Choosing a business strategy
- Negotiating a business deal
- Knowing your customers
- Innovating to distinguish yourself on the market
- Managing the supply chain
- Marketing and advertising in the 21st century
- Fighting for the planet at work
- Advocating for fairness in the globalized trade world
- Interacting in an multicultural environment
- The Commonwealth
- The British Isles
- English speaking countries in America
- English speaking countries in Africa
- English speaking countries of the Pacific
- Understanding the different accent of the English-speaking world / Culture anglophone : les différents accents
- L'usage des verbes irréguliers
- Les médias du monde anglo-saxon

Relation client et négociation - vente

Cibler et prospecter la clientèle

- L'environnement de l'action
- Les marchés
- Les fondements : analyses et diagnostics
- La marque
- La demande
- La connaissance du client
- La segmentation de la demande
- L'organisation de l'activité commerciale
- La prévision des ventes
- L'organisation de la prospection
- La valeur du client

- Le capital client
- La prospection téléphonique
- Les techniques de phoning
- Le développement des réseaux pro
- La mesure de la performance commerciale

Négocier et accompagner la relation client

- Les enjeux et formes de la communication
- Les acteurs de la communication
- Les relations entre les acteurs
- L'efficacité relationnelle
- L'étude du comportement du consommateur
- La détection, analyse et suivi des appels d'offre
- La prise de parole en public
- La formation et développement du potentiel de l'équipe
- La rémunération de l'équipe commerciale
- Le travail collaboratif
- L'impact de l'environnement sur la communication
- Le diagnostic de la négociation
- Généralités sur le plan de vente
- L'acheteur particulier
- Le plan de vente B to C
- L'argumentation
- La conclusion de la vente
- La fixation du prix
- La gestion du risque client
- La facturation et les opérations de règlement
- La fidélisation
- Les objectifs commerciaux
- La motivation
- Les évolutions de carrière

Organiser et animer un événement commercial

- Les médias
- L'analyse des charges et seuil de rentabilité
- L'événementiel
- Management de projet
- L'ordonnancement des tâches
- L'animation commerciale
- La veille commerciale

Exploiter et mutualiser l'information commerciale

- Les outils de connaissance des clients
- Les systèmes d'information
- Le stockage et sauvegarde de données
- Environnement, méthodes, diaporama
- Gestion du texte
- Gestion des objets
- Thèmes et modèles
- Quiz Niveau Initial-Basique
- La gestion du SIC et ses enjeux
- La gestion de la clientèle
- Les outils de CRM



Relation client à distance et digitalisation

Maîtriser la relation client omnicanale

- L'organisation de la vente à distance
- L'équipe commerciale de vente à distance
- Vendre à distance
- Le RGPD
- Mettre en place un service client omnicanal
- Traiter les demandes des clients
- La satisfaction de la clientèle et mercatique après-vente
- L'introduction au webmarketing
- L'acquisition des données client

Animer la relation client digital

- Le panorama du web
- Les outils du e-commerce
- Le community management
- Choisir son CMS
- Gérer le contenu
- Ecrire pour le web
- Le community manager : une appellation, des multiples métiers, une multitude de missions
- Le SEM : Référencement payant
- Le référencement et les Réseaux Sociaux (SMO).
- À propos de WordPress
- Lancement de WordPress
- Le tableau de bord de WordPress
- Ecrire des articles et pages
- Mettre en forme le contenu avec les blocs
- Modifier la présentation
- Ajouter des fonctionnalités avec les extensions
- Manager son site
- Présentation de Prestashop
- La découverte du front et du back office
- La création de votre catalogue produits
- La personnalisation de votre boutique en ligne
- L'optimisation du SEO
- La création d'une newsletter

Développer la relation en e-commerce

- Le marketing du contenu
- Mesurer et optimiser l'audience de votre site : partie 1
- Mesurer et optimiser l'audience de votre site : partie 2
- Les réseaux sociaux et l'e-réputation
- Le droit du web

Relation client et animation de réseaux

Implanter et prouver l'offre chez les distributeurs

- Les unités commerciales
- La politique de distribution
- L'organisation de l'espace de vente
- La mise en valeur de l'offre
- Le merchandising
- La construction de l'offre
- Préparer une action promotionnelle
- Assurer la mise en œuvre d'une animation

Développer et piloter un réseau de partenaires

- L'acheteur dans l'entreprise
- Le plan de vente B to B
- La relation producteurs-distributeurs
- La mercatique des achats et logistique
- L'acheteur dans la distribution
- Les réseaux de vente et l'organisation commerciale
- L'évaluation du réseau
- Le plan de vente B to D

Créer et développer un réseau de vente directe

- La vente directe
- La concurrence
- La vente en réunion
- Les métiers de la vente
- Les spécificités de la communication managériale
- Le recrutement des commerciaux
- Animation et stimulation de ses commerciaux



Débouchés :

- Chargé / Chargée de relation client
- Chargé / Chargée de clientèle
- Téléconseiller / Téléconseillère
- Vendeur / Vendeuse
- Commercial / Commerciale

Modalités :

Conditions d'admission BTS

Pour entrer en formation préparant au titre visé, le candidat doit (pour un BTS en 2 ans) :

- ✓ **Avoir validé un diplôme ou un Titre certifié de niveau 4 (Bac ou équivalent)**

ou

- Justifier d'au moins 3 ans d'expérience professionnelle à temps plein dans un domaine en lien avec la finalité du BTS

ou

- Avoir entre 16 et 29 ans

Notre organisme de formation est parfaitement équipé pour recevoir des personnes en situation de handicap. Notre référent Handicap est M. PIREAUX : jp.pireaux@formagroupe.fr

Examen :

Mois d'examen : Mai, Juin



Déroulement et accompagnement des formations

Déroulement de la formation

- Inscription et démarrage de juillet à décembre
 - Possibilité de se connecter de façon illimitée et à tout moment dans le cadre du complément de la formation et au-delà des heures de formations prévues
 - Planning individualisé en fonction des contraintes de l'apprenant et selon la fin de formation contractuelle (tel que vu avec le conseiller pédagogique et affiché sur la plateforme de formation dans la rubrique planning)
 - Pendant toute la durée de la formation, l'apprenant réalisera différentes activités d'apprentissage FOAD portées par la plateforme de formation en ligne.
- Il sera en relation permanente avec l'équipe pédagogique de E-Forma Campus et aura accès progressivement à l'intégralité des ressources de cours et aux évaluations.
- Accompagnement à la recherche de stage.

Accompagnement personnel et individualisé, avec :

- ✓ **Un accès illimité** à la plateforme de formation digitale et à l'ensemble des ressources ainsi que prestations d'accompagnement qui seront offertes à l'apprenant pendant la durée de sa formation.
- ✓ **Un accompagnement individuel** régulier de la part de l'équipe de l'*Education Team* : avec l'accompagnement méthodologique et motivationnel par les conseillers pédagogiques de E-Forma Campus et suivi de l'assiduité par les assistants de formation de la *Training assistance*.
- ✓ **Des formateurs, enseignants et professionnels** choisis en fonction de leur expertise, de leurs diplômes et de leur expérience professionnelle apportent un accompagnement sous 24h ouvrées maximum, avec réponse aux forums des cours, messageries privées, animation de live pédagogiques et corrections personnalisées de devoirs.
- ✓ **La première communauté française** d'apprentissage en ligne pour une collaboration et progression entre pairs.
- ✓ **Un accompagnement personnalisé** vers l'emploi par le *Career Center*.

Une assistance technique est assurée par le Service informatique pour assister l'Apprenant dans l'usage des outils et de ses fonctionnalités.

Accessibilité handicap

Pour tout besoin spécifique en termes d'adaptation des canaux d'apprentissage au type de trouble ou de handicap, d'aménagement des évaluations et des examens, ou encore de renforcement des appels de coaching, etc, une équipe de correspondants-référents handicap est à la disposition de l'apprenant à l'adresse : jp.pireaux@formagroupe.fr

**Formez-vous
où vous voulez,
quand vous voulez !**

