CFA CCI VOSGES

BTS NEGOCIATION DIGITALISATION RELATION CLIENT

DIPLÔME NIVEAU 5

Missions professionnelles	▪ Le titulaire du BTS Négociation Digitalisation Relation Client est un vendeur, commercial, télévendeur, animateur, e-commercial, et de réseaux, marchandiseur. Il développe, accompagne et optimise la valeur de son portefeuille clients et investit les contenus commerciaux liés à l'usage accru des sites web, des applications et des réseaux sociaux.
Objectifs opérationnels	▪ Contribuer à la relation client et à la négociation-vente ▪ Développer la relation client à distance et la digitalisation ▪ Assurer la relation client et l'animation de réseaux
Public visé	▪ Alternant en contrat d'apprentissage ou en contrat de professionnalisation, Demandeur d'Emploi, Travailleur Handicapé, Public de la formation initiale
Prérequis	▪ Titulaires du baccalauréat ou diplôme équivalent de niveau 4 inscrit au RNCP
Lieux	CFA SAINTE MARGUERITE Centre d'Activités 467 rue des Grands Prés CFA CCI VOSGES Epinal 7 rue Claude Gelée
Moyens d'accès	SAINTE MARGUERITE : ▪ Ligne de bus (14 min à pied) ▪ Gare à 11 mn à pied (2700 m) ▪ Parking gratuit EPINAL : ▪ Lignes de bus + navette gratuite centre-ville ▪ Gare à 12 mn à pied (1300 m) ▪ Deux parkings gratuits à proximité
Durée de l'action	▪ 1350 heures en centre de formation réparties sur 2 ans, en raison de 35h/semaine
Périodicité	SAINTE MARGUERITE et EPINAL : Réparties de septembre à juillet - 19 semaines en première année - 20 semaines en deuxième année Le calendrier de l'alternance est fixé en fonction des attentes des entreprises d'accueil, partenaires du CFA.
Délais d'accès à la formation	▪ Pour les alternants ayant signé un contrat : jusqu'au démarrage de l'action ▪ Pour les apprenants n'ayant pas encore signé de contrat au moment du démarrage de l'action : dans la limite de 3 mois ▪ Pour les apprenants bénéficiant d'un parcours individualisé : à tout moment au cours de l'année
Modalités d'accès	▪ Sur dossier + entretien ▪ Dossier de candidature en ligne sur NETYPAREO https://netypareo.grandest.cci.fr/cciformation88/index.php/preinscription/ puis Nouvelle Candidature
Diplôme visé	BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client Titre RNCP 38368, niveau 5, délivré par le Ministère de l'Enseignement Supérieur, de la Recherche et de l'Innovation , enregistré au RNCP le 11/12/2023.

Chambre de commerce et d'industrie des Vosges
10 rue Claude Gelée - 88051 Épinal Cedex 9 – Siret 188 822 118 00017
Tél. : 03 29 33 88 88 - Fax : 03 29 64 01 88 - cci@vosges.cci.fr

Contenu	COMPETENCES GENERALES : ▪ **Culture Générale et Expression** ▪ **Anglais** ▪ **Culture Economique, juridique et managériale** COMPETENCES PROFESSIONNELLES : **Bloc 1 :** Relation client et négociation vente**, c**ibler et prospecter la clientèle, négocier et accompagner la relation client, organiser et animer un évènement commercial, exploiter et mutualiser l'information commerciale **Bloc 2 :** Relation client à distance et digitalisation, maîtriser la relation omnicanale, animer la relation client digitale, développer la relation client en e-commerce **Bloc 3 :** Relation client et animation de réseaux**, i**mplanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs, développer et animer un réseau de partenaires, créer et animer un réseau de vente directe
Evaluation	Epreuves ponctuelles. Le bénéfice des épreuves obtenues peut être conservé 5 ans (sauf modification)
Moyens pédagogiques	Supports de cours remis aux stagiaires, accès plateforme d'échange de documents. Vidéoprojecteur, salle équipée de matériel informatique multimédia connecté avec suite bureautique, imprimante multifonction, paperboard et/ou tableau blanc. Accès internet et à la suite Office 365
Encadrement et équipe pédagogique	Nos responsables pédagogiques et formateurs ont des qualifications et/ou expériences professionnelles dans le domaine de la formation professionnelle et/ou dans le(s) métier(s) visé(s) par la formation. Les intervenants sont diplômés de l'enseignement supérieur dans les disciplines générales. Nos équipes comptent également un référent handicap
Les débouchés	**Métiers** : - Commercial, Négociateur, Télévendeur, Conseiller clients à distance, - Animateur commercial de site e-commerce, e-marchandiseur, animateur réseau, vendeur à domicile. **Poursuite d'études :** - Licence professionnelle, faculté, Ecole de commerce
Contacts	• **CFA SAINTE MARGUERITE** Centre d'Activités 467 rue des Grands Prés 88100 SAINTE -MARGUERITE – Tél 03 29 56 80 72 - **Christelle GERBEAUX** – Conseillère Formation et Apprentissage – c.gerbeaux@vosges.cci.fr - **Emmanuelle GOETZ** – Responsable de site – em.goetz@vosges.cci.fr • **CFA EPINAL** 7 rue Claude Gelée 8800 EPINAL – Tél : 03 29 35 79 08 - **Christelle GERBEAUX** – Conseillère Formation et Apprentissage – c.gerbeaux@vosges.cci.fr - **Christel GROSDIDIER** – Responsable Formations – c.grosdidier@vosges.cci.fr ✉ : cfa@vosges.cci.fr 🌍 : www.cfa-vosges-cci.fr

Tous nos diplômes en alternance sont entièrement gratuits : aucun frais d'inscription, aucun frais de dossier, aucun frais de scolarité.

Les locaux et la formation sont accessibles aux personnes en situation de handicap