

BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

EN APPRENTISSAGE

Code formation : **32031212**

Code RNCP : **38368**

Le titulaire du BTS est un commercial généraliste expert de la relation client considérée sous toutes ses formes (en présentiel, à distance, e-relation) et dans toute sa complexité. Il communique et négocie avec les clients, exploite et partage les informations, organise et planifie l'activité, met en œuvre la politique commerciale. Il contribue ainsi à la croissance du chiffre d'affaires de l'entreprise. Pour mener à bien les missions qui lui sont confiées, il doit maîtriser les nouvelles technologies de l'information et de la communication (réseaux sociaux, forums, blogs,).



METHODES ET MOYENS MOBILISES

- Mises en situation pratiques tout au long de la formation et entraînement aux épreuves de l'examen (Passage de « BTS Blancs »)
- Pédagogie de l'alternance
- Suivi personnalisé par le Formateur référent.
- Formateurs issus de l'Education Nationale, Formateurs issus du monde professionnel expérimentés
- Plateforme pédagogique CLASSROOM : CIFABASFO.NET
- Toutes salles équipées d'écrans interactifs pédagogiques et de logiciels collaboratifs



OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Gérer les ventes et les relations clients
- Créer de l'information commerciale
- Organiser et manager de l'activité commerciale
- Mettre en œuvre la politique commerciale



PRÉ-REQUIS

- Être titulaire du baccalauréat ou autre diplôme de niveau 4



DURÉE ET RYTHME

- Formation en alternance
- 2 ans, 1 253 heures
- 2 j / semaine en CFA et 3 j / semaine en entreprise

PROGRAMME PEDAGOGIQUE

Unités d'enseignement	Vol. Horaire Annuel	
	1 ^{ère} année	2 ^{ème} année
Culture générale et expression	644	609
Langue vivante étrangère		
Culture économique, juridique et managériale		
Culture économique, juridique et managériale appliquée		
Relation client et négociation-vente		
Relation client à distance et digitalisation		
Relation client et animation de réseaux		
Atelier de professionnalisation		
Langue vivante étrangère 2 (facultatif)		

Possibilité de valider un ou plusieurs blocs de compétences

MODALITES D'EVALUATION

- Evaluations formatives durant toute la formation
- 3 BTS blancs d'entraînement pendant la formation
- **Examen d'Etat à l'issue de la 2^{ème} année**

MATIERES	FORME	DUREE	COEF
Culture générale et expression	Écrit	4 h	3
Langue étrangère 1	Oral	1 h	3
Culture économique, juridique et managériale	Ecrit	4 h	3
Relation client et négociation vente	-	-	5
Relation client à distance et digitalisation	Oral + Ecrit	3 h +40 min	4
Relation client et animation de réseaux	-	-	3

DEBOUCHES PROFESSIONNELS


- Attaché commercial
- Chargé d'affaires Conseiller clientèle
- Responsable de secteur
- Commercial digital
- Community manager
- Manager d'équipe
- Responsable de zone
- Chef des ventes
- Animateur commercial de site e-commerce



ACCESSIBILITE

- Accessible aux personnes en situation de handicap
- Une référente handicap formée répond à vos besoins, en collaboration avec les partenaires Handicap (AGEFIPH, CAP EMPLOI...)

MODALITES ET DELAIS D'ACCES A LA FORMATION

- Inscription sur place :
 Imm. ASFO – Bergevin – Pointe à Pitre
- Inscription en ligne :
www.formation-asfo-guadeloupe.fr
- Formation ouverte aux signataires d'un contrat en alternance, dans la limite des places disponibles
- Délai pour justifier d'un contrat d'apprentissage ou de professionnalisation : **3 mois** après avoir débuté la formation.

TARIFS

- Frais d'inscription : **0 €**
- Frais de formation à la charge des participants en contrat d'apprentissage : **0€**
- Frais de formation pour les contrats de professionnalisation et les Pro-A : *Nous contacter*



- Notre **Service « Relations Entreprises »** est exclusivement **dédié à l'accompagnement à la recherche d'entreprises des candidats, et à l'aide au recrutement pour les entreprises** (pré-sélection, mise en adéquation profils/besoins, aide administrative à la contractualisation, à la rupture, au renouvellement...)
- Du Développement Personnel assuré par des **coachs certifiés** est intégré à tous nos programmes
- **Des équipements et outils innovants** (Animation hybride avec des équipements à la pointe de la technologie)
- Un **Accompagnement Social** individualisé assuré par notre assistante sociale.

CONTACT

*Imm. ASFO – Angle des Rues E. Gène & Gabarre Bergevin
BP 197 - 97155 POINTE-A-PITRE
Siret : 439 321 127 00010
Code APE : 8559 A*

0590. 89. 45. 56

contact@asfoggp.com

www.formation-asfo-guadeloupe.fr