






VALIDATION DE L'EXAMEN

Diplôme d'Etat

POUR NOUS REJOINDRE

-  1 Pré-inscription en ligne :
www.esgmformation.com ou www.pro-format.fr
-  2 Entretiens de motivation et tests d'évaluation
-  3 Examen de la candidature par la commission d'admission
-  4 Réponse sous 8 jours
-  5 Accompagnement personnalisé à la recherche d'entreprise pour les candidats admis

Nos écoles sont accessibles aux personnes en situation de handicap. C'est une volonté permanente d'adapter le cadre des études aux étudiants, compte tenu de la typologie du handicap et de ses contraintes tant matérielles qu'humaines : accès PMR, troubles de l'audition, de la parole, de la vue, Dys-, et handicap invisible.

Notre établissement est certifié Qualiopi. Ce qui atteste de la qualité des processus mis en œuvre par les prestataires des formations que nous proposons.

Rentrée 2021 (sous réserve de modifications ultérieures) - Mise à jour le 06/01/2021

CAMPUS DE L'ALTERNANCE
19 Allée Glück - 68200 MULHOUSE

03 89 66 09 01 - contact@alternance-mulhouse.com

esgmformation.com - www.pro-format.fr



BTS

Négociation et Digitalisation de la Relation Client

Diplôme d'État
BAC +2



UN DIPLÔME
FINANCÉ PAR
L'EMPLOYEUR



2 ANNÉES
DE FORMATION



UN SUIVI
PERSONNALISÉ



UN SALAIRE

OSEZ L'ALTERNANCE !

Centre de Formation en Apprentissage



DEVENEZ UN.E PROFESSIONNEL.LE DE LA RELATION CLIENT !



OBJECTIFS

Cette formation vous permettra d'acquérir une vision globale, réaliste et pragmatique du fonctionnement de l'entreprise dans son environnement.

Vous posséderez une véritable culture numérique, ainsi que la capacité à gérer la relation commerciale dans sa globalité, depuis la prospection jusqu'à la fidélisation.

Vous serez capable d'exercer dans tout secteur d'activité, tout type d'organisation et avec tout type de clientèle.

LE STATUT



ALTERNANT :

Contrat d'apprentissage (pour les moins de 30 ans) OU de professionnalisation

SALAIRE :

Pourcentage du SMIC selon le type de contrat, l'âge et le parcours antérieur

POURQUOI VENIR CHEZ NOUS ?

83,5% de réussite

1 Le réseau d'entreprises

80% des étudiants sont placés dans notre réseau d'entreprises

2 La recherche d'entreprises

Vous bénéficiez d'une aide personnalisée dans votre recherche d'entreprise

3 L'accompagnement

Nous nous engageons à vous accompagner tout au long de votre cursus

4 L'expérience

Nous avons 20 années d'expérience

RYTHME D'ALTERNANCE

Classe 1 : En cours le **lundi et mardi** + un **mercredi** par mois

Classe 2 : En cours le **mercredi et jeudi** + un **mardi** par mois

LES PRÉ-REQUIS



Toute personne ayant validé un diplôme de niveau 4

MÉTIERS VISÉS

Commercial.e

Animateur.trice réseau

Responsable de secteur

APRÈS LE BTS

Bachelor Marketing et Communication

Bachelor Responsable du Développement Commercial

École de commerce / Licence

Entrée dans la vie active

LA PÉDAGOGIE



- Formateurs issus du monde professionnel
- Études de cas en situation réelle
- Méthodes pédagogiques variées

- Travaux de groupe en mode projet
- Culture entrepreneuriale
- Evaluation tout au long du cursus

ENSEIGNEMENTS



ENSEIGNEMENTS PROFESSIONNELS

• Bloc de compétences 1 : Relation client et négociation-vente

Développement de la clientèle - négociation - vente et valorisation de la relation client - animation de la relation client - veille et expertise

• Bloc de compétences 2 : Relation client à distance et digitalisation

Vente à distance et accompagnement du client - gestion de la e-relation et de la vente en e-commerce - développement et animation de la relation en e-commerce

• Bloc de compétences 3 : Relation client et animation de réseaux

Contribution à l'implantation et la promotion de l'offre aux distributeurs - animation de réseaux de partenaires - création et animation d'un réseau de vente directe

• Savoirs associés

Marketing - Communication - Négociation - Management - Gestion commerciale - Statistiques Savoirs technologiques / web - Culture digitale - Savoirs juridiques - Savoirs rédactionnels

ENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

• Culture générale et expression

L'objectif est de rendre les étudiant-es aptes à une communication efficace dans la vie courante et dans la vie professionnelle à tous les niveaux : relation dans l'entreprise et à l'extérieur, relations avec la clientèle ou la hiérarchie.

Le but est aussi d'améliorer l'expression écrite et orale, de façon à rendre les candidat-es capables de rédiger rapports et notes de synthèse, et de faire des exposés sur des sujets d'actualité.

• Langue vivante étrangère

Compréhension écrite de documents en lien avec le domaine professionnel. Compréhension orale. Expression orale en continu ou en interaction. Evaluation du niveau B2 des activités langagières à l'oral.

• Culture économique, juridique et managériale

L'intégration de l'entreprise dans son environnement. La régulation de l'activité économique. L'organisation de l'activité de l'entreprise.

L'impact du numérique sur la vie de l'entreprise. Les mutations du travail. les choix stratégiques de l'entreprise.

Épreuves	Forme	Durée	Coeff.
Culture générale et expression	Écrite	4h	3
Communication en langue vivante étrangère	Orale	30 min + 30 min	3
Culture économique, juridique et managériale	Écrite	4h	3
Relation client et négociation vente	Orale	40 min + 1h	5
Relation client à distance et digitalisation	Écrite et Pratique	3h + 40 min	4
Relation client et animation de réseaux	Orale	40 min	3
Communication en langue vivante étrangère (facultative)	Orale	20 min	

- Vous validez 120 crédits ECTS
- 1350 heures de formation au total sur 2 ans
- Coût de la formation intégralement pris en charge par l'entreprise et son OPCO dans le cadre d'un contrat de professionnalisation ou d'apprentissage
- Vous pouvez valider ce diplôme par bloc de compétences
- Ce diplôme peut être obtenu par la voie de la validation des acquis de l'expérience (VAE)
- 2 classes de 28 places