



BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

BREVET DE TECHNICIEN
SUPÉRIEUR
DIPLOME D'ÉTAT NIVEAU 5



Un diplôme d'État pour devenir l'interface entre
l'entreprise et son marché.

PROFORMAT
L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR EN ALTERNANCE



LES OBJECTIFS

- Gérer la relation client, de la prospection à la fidélisation
- Maîtriser les technologies de l'information et de la communication
- Inscrire son activité dans une logique de réseau
- Organiser la relation commerciale dans un contexte digitalisé
- Savoir créer, gérer et maîtriser un site internet et e-commerce

LE STATUT

- **ALTERNANT**
Contrat d'apprentissage ou de professionnalisation
À partir de 53% du SMIC selon l'âge, la formation et le type de contrat

DURÉE ET RYTHME DE L'ALTERNANCE

Semaine Type				
Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi
École	École	Entreprise	Entreprise	Entreprise
1 formation de 2 ans		1 salaire		1 diplôme

L'ACCOMPAGNEMENT PRO FORMAT

Bénéficiez du réseau d'entreprises de Pro Format : nos conseillers formations vous accompagnent dans vos recherches d'entreprises, dès votre admission validée.

EN CHOISSANT PRO FORMAT, VOUS AVEZ...



Un accompagnement
100 % personnalisé



Une préparation
aux entretiens



Des ateliers
coaching



Une aide à la recherche
d'entreprises



Des partenariats
privilegiés avec les
entreprises



Des intervenants issus
du monde professionnel

ET APRÈS ?



Retrouvez notre taux de réussite et les témoignages
de nos élèves sur notre site internet www.pro-format.fr



ENSEIGNEMENTS TECHNIQUES ET PROFESSIONNELS, RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES

Nos séquences pédagogiques s'appuient sur plusieurs méthodes : cours magistraux, accompagnements pédagogiques individualisés, étude de cas, temps d'échanges professionnels. Un contrôle continu est organisé tout au long du cursus.

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 commerciales.

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.

Relation client et animation de réseaux :

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

Ateliers professionnels

Savoirs associés :

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

ADMISSION ET SUIVI



1. Vous passez les tests d'admission



2. Vous passez un entretien de motivation



3. Nous examinons votre dossier scolaire



4. Vous avez une réponse sous 5 jours



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

RÈGLEMENT D'EXAMEN

		FORME	COEFFICIENT
E1	Culture générale et expression	ÉCRITE	3
E2	Communication en langue vivante étrangère	ORALE	3
E3	Culture économique, juridique et managériale	ÉCRITE	3
E4	Relation client et négociation-vente	ORALE	5
E5	Relation client à distance et digitalisation	ÉCRITE & PRATIQUE	4
E6	Relation client et animation de réseaux	ORALE	3
EF1	Épreuve facultative : langue vivante étrangère 2	ORALE	

NOS ENGAGEMENTS

Certifié NF Service "Formation" depuis novembre 2010, PRO FORMAT a pour objectifs :

- D'apporter des réponses parfaitement adaptées aux demandes de ses clients.
- D'assurer le suivi régulier des stagiaires en entreprises tout au long des actions de formation.
- De garantir et d'améliorer la qualité de ses prestations de manière continue.
- D'adapter son organisation en fonction de son développement et des besoins de ses clients.



PRO FORMAT

19 allée Glück · 68200 Mulhouse · Tél. 03 89 60 09 60 · contact : info@pro-format.fr

www.pro-format.fr

SAS au capital de 100 000 € · Siret 440 270 007 000 30 · APE 8559 A

JANVIER 2020