Comment candidater ?

1. Pré-inscription par téléphone ou en ligne : 03 89 60 09 60 ou www.esgmformation.com ou www.pro-format.fr
2. Entretien de motivation et test 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

CAMPUS DE L'ALTERNANCE
19 Allée Glück - 68200 MULHOUSE
03 89 66 09 01 - contact@alternance-mulhouse.com

Qualiopi processus certifié

www.pro-format.fr

esgmformation.com

Les avantages de l'alternance pour l'entreprise

Une **aide de 8 000 €** pour les apprenti.e.s majeur.e.s (5 000 € pour les mineurs)

Une rémunération qui varie en fonction de l'âge et du niveau d'étude de chacun : comptez de **50% à 100% du SMIC**

La formation est **financée par l'OPCO** de l'entreprise

Nos écoles sont accessibles aux personnes en situation de handicap.

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

BTS
Négociation et Digitalisation de la Relation Client

Diplôme d'État
BAC +2

UN DIPLÔME FINANCÉ PAR L'EMPLOYEUR

2 ANS DE FORMATION

UN SUIVI PERSONNALISÉ

UN SALAIRE

OSEZ L'ALTERNANCE !

Centre de Formation en Apprentissage

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

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.

POURQUOI VENIR CHEZ NOUS ?

90% de réussite

1. **20 ans d'expérience**
2. **Un réseau de plus de 400 entreprises**
3. **Un coaching personnalisé pour votre recherche d'entreprise**
4. **Un accompagnement tout au long de votre cursus**
5. **Un excellent taux de réussite**
6. **Des formateurs expérimentés et à l'écoute des étudiants**

RYTHME D'ALTERNANCE

+ 1 mercredi par mois

Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi
École	École	Entreprise	Entreprise	Entreprise

Contrat de 35h minimum (16h en cours et 19h en entreprise)

LES PRÉ-REQUIS

Toute personne ayant validé un diplôme de niveau 4

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

MÉTIERS VISÉS

Chargé.e de clientèle

Conseiller.ère de vente

Animateur.trice de réseau

APRÈS LE BTS

Bachelor Chargé.e de Communication et Webmarketing

Bachelor Responsable du Développement Commercial

École de commerce / Licence

Entrée dans la vie active

VALIDATION DE L'EXAMEN

L'obtention du diplôme d'Etat BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client confère le niveau 5

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 d'apprentissage ou de professionnalisation
- 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