

Les avantages de l'alternance pour l'entreprise

- Une aide de l'État de 6 000 € versée aux entreprises pour le recrutement d'un.e apprenti.e. (entreprise de moins de 250 salariés)
- Une rémunération qui varie en fonction de l'âge et du niveau d'études.
- La formation est financée par l'OPCO de l'entreprise

Comment candidater ?



- 1 Pré-inscription par téléphone ou en ligne : 03 89 60 09 60 ou www.pro-format.fr / www.esgmformation.com
- 2 Tests en ligne
- 3 Entretien de motivation avec un conseiller formation
- 4 Examen de la candidature par la commission d'admission. Réponse sous 8 jours
- 5 Coaching personnalisé pour trouver une entreprise



CAMPUS DE L'ALTERNANCE

19 Allée Glück - 68200 MULHOUSE
03 89 66 09 01 - contact@alternance-mulhouse.com

www.esgmformation.com
www.pro-format.fr



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

Titre RNCP 34030
Code CPF - 317910

BAC +2



GRATUIT
POUR LES
ALTERNANTS



2 ANS
DE FORMATION



UN SUIVI
PERSONNALISÉ



UN SALAIRE

OSEZ L'ALTERNANCE !

Centre de Formation en Apprentissage

« La culture du talent »

SUIVEZ-NOUS



DEVENEZ UN.E PROFESSIONNEL.LE DE LA RELATION CLIENT ET DE LA NEGOCIATION COMMERCIALE



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 ?

86%*
de réussite

- 1 20 ans d'expérience
- 2 Un réseau de plus de 600 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

*Moyenne année 2020 - 2021 - 2022

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

APRÈS LE BTS

- 🌿 Bachelor Chargé.e de Communication et Webmarketing
- 🌿 Bachelor Chargé.e du Développement Commercial
- 🌿 Entrée dans la vie active

LA PÉDAGOGIE

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

RYTHME D'ALTERNANCE

Lundi et mardi à l'école et le reste de la semaine en entreprise.

VALIDATION DU DIPLÔME

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

Titre RNCP 34030

MÉTIERS VISÉS

- Chargé.e de clientèle ou commercial
- Conseiller.ère de vente
- Animateur.trice de réseau

- 🌿 Travaux de groupe en mode projet
- 🌿 Culture entrepreneuriale
- 🌿 Evaluation tout au long du cursus (4 BTS blancs pour vous entraîner)

ENSEIGNEMENTS

ENSEIGNEMENTS TECHNIQUES ET PROFESSIONNELS, RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES

Nos séquences pédagogiques s'appuient sur plusieurs méthodes : cours magistraux, accompagnements pédagogiques individualisés, études de cas, temps d'échanges professionnels.

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, relation 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 2 (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 25 places