BTS NEGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

PROGRAMME DE FORMATION SUR 2 ANS

COMMERCIAL(E) GENERALISTE

OBJECTIF

Le commercial généraliste est capable d'exercer dans tous secteurs d'activités et tout type d'organisation, avec tout type de clientèle. Il est expert de la relation client sous toutes ses formes (présentiel, à distance, e-relation).

Le commercial en relation quotidienne avec le client, **a pour objectif le développement du CA de l'entreprise.**

EXEMPLES DE MISSIONS

- Gestion de la relation client dans sa globalité et contribution à la croissance du chiffre d'affaires
- Gestion de la relation client à distance et la vente en e-commerce
- Développement et animation d'un réseau de distributeurs, partenaires, de vente directe
- Maîtrise de la culture digitale
- Qualification de fichiers prospection, négociation et suivi de clientèle
- Mise en place d'opérations commerciales en face à face et en e-commerce
- Participation à des salons et des évènements commerciaux

CCDC
318 rue Ferdinand Forest
Jarry, 97122 Baie-Mahault
(Guadeloupe)

0590 323 686 / 0690 328 855

METIERS VISES

- Chargé clientèle, conseiller, négociateur
- Animateur réseau
- Animateur en e-commerce
- Télévendeur
- Conseiller de vente à domicile
- Chef des ventes,
- Manageur d'équipe
- Rédacteur web e-commerce

BTS NEGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

Contenu de la formation

Matières professionnelles

- Relation client et négociation vente
- Relation client à distance et digitalisation
- Relation client et animation de réseaux
- Atelier de professionnalisation

Matières générales

Langue vivante 1

- Exploitation de textes et/ou des documents
- Compréhension orale
- Production et interaction orales

Economie, droit et Management

- Management des entreprises
- Economie générale
- Droit

Epreuve facultative

- Langue vivante II

Culture générale et expression

- Communication orale et écrite
- Vocabulaire administratif et commercial
- Appréhension et réalisation d'un message

Modalités d'examen

INTITULE	MODE	DUREE	COEF
Epreuves obligatoires :			
1 – Culture générale et expression	Ecrit	4h	3
2 – Culture économique, juridique et managériale	Ecrit	4h	3
3 – Communication en langue étrangère I	Oral	30min/30	3
4- Relation client et négociation vente	Oral/pratique	40min+1h	5
5 – Relation client à distance et digitalisation	Ecrit/pratique	3h+40 min	4
6 – Relation client et animation de réseaux	Oral	40min	3
Epreuve facultative			
7 – Communication en langue vivante étrangère II	Oral	20 min	1

Les + du CCDC

Chargé d'insertion en entreprise

- Etude d'évaluation de votre potentiel d'insertion
- Aide à l'accompagnement et à l'insertion

Psychologue du travail

- Evaluation de la motivation
- Positionnement sur la formation
- Accompagnement tout au long du cursus scolaire

Locaux fonctionnels

- Situés en plein cœur de Jarry
- Neufs et spacieux
- 5 salles de cours et 1 cafétéria

CENTRE CARAIBEEN DE DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES
ccdcgpealternance@gmail.com/ www.facebook.com/ccdc
La voie directe vers la réussite