BTS

NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

Le titulaire du BTS doit être autonome et responsable. Il organise son travail et éventuellement celui de son équipe. Il doit maîtriser les technologies de l'information et de la communication. Il doit être curieux, persévérant, motivé, mobile en gardant un esprit d'équipe.

LA PRÉPARATION À ILEC

DURÉE DE LA FORMATION

2 ans avec 16 semaines de stages obligatoires

NIVEAU REQUIS

Baccalauréat

CONDITIONS D'INSCRIPTION :

Recrutement sur dossier et entretien de motivation

ILEC NICE
12, Boulevard Dubouchage
06000 NICE
Tél. : 04 92 17 33 10

ILEC CANNES
10, Rue Mozart
06400 CANNES
Tél. : 04 97 06 64 51

www.ilec.fr
info@ilec.fr

EMPLOI

Ce BTS forme des commerciaux capables de «chercher de la clientèle» dans le cadre de ventes opérationnelles. Il offre à l'issue de la formation des métiers variés selon la taille et la nature de l'entreprise. Toutefois, il est possible d'identifier trois grands axes :

Soutien de l'activité commerciale : prospecteur, téléprospecteur, promoteur des ventes, animateur des ventes, animateur réseau, etc.

Relation client : vendeur, représentant, commercial, négociateur, attaché commercial, distributeur, courtier, etc...

Management des équipes commerciales : chef des ventes, superviseur, responsable de secteur, assistant manager...

PRÉPARATION

La formation peut être suivie dans le cadre de la formation initiale, de l'alternance avec un contrat de professionnalisation ou d'un CIF (congé individuel de formation).

PROGRAMMES

ENSEIGNEMENT GÉNÉRAL

- Culture générale et expression
- Culture économique, juridique et managériale
- Communication en langues vivantes étrangères

ENSEIGNEMENT PROFESSIONNEL

- Relation client et négociation-vente : développement de clientèle, négociation, vente et valorisation de la relation client, animation, veille et expertises commerciales.

- Relation client à distance et digitalisation: gestion de la relation client à distance, de l'e-relation et de la vente en e-commerce.

- Relation client et animation de réseaux : animation de réseaux de distributeurs, de partenaires et de vente directe.

L'ensemble de cette formation est complétée en entreprise par les missions confiées aux étudiants. Elles leur permettent d'élaborer un dossier de communication commerciale ainsi qu'un projet commercial qui servent aux épreuves techniques orales.

2 stages :

- 1 stage en 1ère année de 8 semaines dont 6 semaines consécutives au minimum
- 1 stage en 2ème année de 8 semaines dont 6 semaines consécutives au minimum

RÈGLEMENT D'EXAMEN

ÉPREUVES	FORME	DURÉE	COEFF.
Culture générale et expression	Écrit	3 h	**3**
Communication en langue vivante étrangère	Oral	30 mn	**3**
Culture économique, juridique et managériale	Écrit	4 h	**3**
Relation client et négociation vente	Oral	1 h	**5**
Relation client à distance et digitalisation	Écrit + pratique	3 h + 40 mn	**4**
Relation client et animation de réseaux	Oral	40 mn	**3**