

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR

NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

NOUS VOUS ACCOMPAGNONS JUSQU'AU SOMMET

OMNIS, école membre du groupe VISO offre des formations en alternance **depuis plus de 20 ans**, adaptées aux besoins des étudiant•es et des recruteurs dans plusieurs domaines. Nos programmes d'études s'étendent du **niveau BAC+2 au niveau BAC+5** et offrent une expérience professionnelle par la voie initiale ou en alternance au sein de **notre réseau de 2500 partenaires**.

OBJECTIF DE LA FORMATION

Avec ce BTS, vous accompagnerez le•la consommateur•rice tout au long du **processus commercial** et interviendrez sur l'ensemble des activités avant, pendant et après l'achat : conseils, prospection, animation, devis, veille, visites, négociation-vente/achat, suivi après vente/achat.

COMPÉTENCES VISÉES

- › Gérer de multiples points de contact pour installer une plus grande proximité avec vos clients
- › Traduire les exigences en solutions adaptées
- › Cibler et prospecter la clientèle

OMNIS-GROUPEVISO.FR



NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

CONDITIONS D'ADMISSION

- › Être titulaire d'un **diplôme de niveau 4 minimum** (toutes filières ou titres homologués)
- › **Dossier de candidature**
- › **Test de positionnement**
- › **Entretien de motivation**

OBJECTIFS

Négociation-vente (Bloc n°34030BC01)

- › Veille et expertise commerciales
- › Animation de la relation client

Digitalisation (Bloc n°34030BC02)

- › Gestion de la relation client à distance
- › Gestion de la e-relation
- › Gestion de la vente en e-commerce

Animation de réseaux (Bloc n°34030BC03)

- › Animation de réseaux de distributeurs
- › Animation de réseaux de partenaires
- › Animation de réseaux de vente directe

Culture générale et expression

(Bloc n°34030BC04)

Langue vivante étrangère (Bloc n°34030BC05)

Culture économique, juridique et managériale (Bloc n°034030BC06)

MÉTHODES MOBILISÉES

Cours et supports projetés sur vidéoprojecteurs en salle, supports électroniques. Exercices pratiques et études de cas, travaux en groupe, simulations et projet professionnel.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- › Culture générale et expression - **écrit 4h00**
- › Communication en langue vivante étrangère - **oral 1h00**
- › Culture économique, juridique et managériale - **écrit 4h00**
- › Relation client et négociation-vente - **dossier + oral 1h40**
- › Relation client à distance et digitalisation - **écrit 3h00 + pratique 40mn**
- › Relation client et animation de réseaux - **dossier + oral 40mn**

DURÉE ET ACCESSIBILITÉ

Formation dispensée en **alternance ou en formation initiale** sur une période de **2 ans**.

Rythme d'alternance : 3 jours en entreprise par semaine.

- › **Recrutement à partir de mars pour une rentrée en septembre/octobre.**
- › **Éligible au CPF** (sous conditions)
- › **Formation accessible aux personnes en situation de handicap**

DÉBOUCHÉS

Titre RNCP de niveau 6 (équivalent BAC+3) :

- › Responsable du développement (École OMNIS - Strasbourg)

Métiers :

- › Commercial•e
- › Assistant•e e-commerce
- › Chargé•e clientèle

Titre RNCP certifié de niveau 5, code NSF 312, enregistré au RNCP n°34030, délivré par le Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche

