

BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client

Diplôme de l'Education Nationale

■ Initial ■ Alternance

L'activité en négociation et digitalisation de la relation d'un client s'inscrit dans un contexte de mutations profondes et permanentes des métiers commerciaux, liées elles-mêmes aux évolutions et à la place qu'occupe la fonction commerciale dans les stratégies des entreprises et des organisations.

Les nouvelles technologies et la dématérialisation des échanges complexifient le comportement des acheteurs et des consommateurs en même temps que leurs exigences s'intensifient. Mobiles et connectés en permanence, les clients attachent désormais autant d'importance aux services et à l'expérience offerts qu'au produit lui-même.

La relation que le client va entretenir avec la marque et avec les commerciaux constitue plus que jamais un facteur clé de différenciation entre les offres. La mise en œuvre d'une stratégie commerciale et marketing totalement individualisée où le relationnel puise sa source dans l'intelligence des données implique que pour nouer une relation de proximité avec le client, le commercial doit avoir une connaissance extrêmement précise et unifiée du client pour répondre à ses attentes et anticiper ses besoins en temps réel.

Dynamisme du secteur

Les grands magasins, magasins populaires et enseignes de commerce jouent un rôle social fondamental. Ils mettent au cœur de leur action, l'insertion professionnelle des jeunes :

- un jeune sur quatre débute sa carrière professionnelle dans le commerce
- un secteur particulièrement adapté aux dispositifs d'alternance

Le secteur phare de notre société de consommation est sans équivoque celui du commerce et de la grande distribution. Avec plus de 3 millions d'employés (liés plus ou moins directement au commerce), ses embauches de + de 120 000 personnes par an et son expansion au commerce en ligne, il séduit les jeunes

En 2017, l'activité des secteurs commerciaux progresse pour la 3^e année consécutive. Dans le commerce de gros, les ventes restent toniques (+2,2% en volume après 2,1%) en particulier dans le commerce de biens d'équipement et de produits alimentaires. Dans le commerce de détail, elles sont légèrement moins vigoureuses qu'en 2016. La vente à distance (notamment sur Internet) se développe rapidement et gagne des parts de marché.

Après la 1^{ère} crise de la COVID-19, la « e-life », déjà largement amorcée, s'accélère au sein des foyers. Le e-commerce connaît une avancée spectaculaire, les français reviennent « à l'essentiel », la rationalisation de la consommation va se poursuivre.

Premiers emplois

Vendeur/Vendeuse
Conseiller commercial/
Conseillère commerciale
Télévendeur/ Télévendeuse

Evolution de carrière

Chef/ Cheffe de produits en ligne
Acheteur/ Acheteuse

Programme de formation

Culture générale et expression

- Communiquer par écrit ou oralement
- S'informer- Se documenter
- Appréhender et réaliser un message
- Apprécier un message ou une situation

Langue vivante

- Consolider et structurer les compétences fondamentales : comprendre, parler, lire, écrire
- Développer les outils de communication dans la cadre de l'action professionnelle
- Développer les compétences de compréhension et de production orale (textes, journaux, enregistrement, films...)

et écrite (brochures commerciales, presse, site...)

Relation Client et négociation-vente

- Développer la clientèle : cibler et prospecter la clientèle
- Négocier, vendre et valoriser la relation client : négocier et vendre une solution adaptée au client
- Animer la relation client : organiser et animer un événement commercial
- Connaître la notion de veille et d'expertise commerciales : Exploiter et mutualiser l'information commerciale

Relation client à distance et digitalisation

- Gérer la relation client à distance : Maîtriser la relation client omnicanal
- Gérer de la e-relation : animer la relation client digitale
- Gérer de la vente en e-commerce : développer la relation client en e-commerce

Relation client et animation de réseaux

- Connaître l'animation de réseaux de distributeurs : implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs
- Connaître l'animation de réseaux de partenaires : développer et piloter un réseau de partenaires
- Connaître l'animation de réseaux de vente directe : Créer et animer un réseau de vente directe

+ d'infos ?

➔ www.omega-fi.eu