

En alternance (anciennement BTS NRC)

➤ **PUBLIC VISE ET PREREQUIS :** être titulaire d'un diplôme ou titre de niveau IV, admission sur dossier et entretien.

➤ **OBJECTIFS DE LA FORMATION :**

- ✓ Développer, asseoir, accompagner un portefeuille clients et à optimiser leur valeur à vie
- ✓ Gérer la relation client à distance, la e-relation et la vente en e-commerce
- ✓ Animer des réseaux de distributeurs, de partenaires, de vente directe

CONTENU ET COMPETENCES

➤ **ENSEIGNEMENT PROFESSIONNEL**

Relation client et négociation-vente

- ✓ Cibler et prospector la clientèle
- ✓ Négocier et accompagner la relation client
- ✓ Organiser et animer un événement commercial
- ✓ Exploiter et mutualiser l'information commerciale

Relation client à distance et digitalisation

- ✓ Maîtriser la relation client omnicanale
- ✓ Animer la relation client digitale
- ✓ Développer la relation client en e-commerce

Relation client et animation de réseaux

- ✓ Implanter et promouvoir l'offre chez les distributeurs
- ✓ Développer et piloter un réseau de partenaires
- ✓ Créer et animer un réseau de vente directe

➤ **ENSEIGNEMENT GÉNÉRAL**

Culture générale et expression

- ✓ Communiquer par écrit et oralement
- ✓ S'informer et se documenter
- ✓ Être capable de confronter et argumenter ses idées
- ✓ Synthétiser l'information

Communication en langue vivante étrangère

- ✓ Comprendre le contenu de documents écrits en langue étrangère
- ✓ Produire et interagir à l'écrit
- ✓ Saisir le contenu d'un message oral en langue étrangère
- ✓ S'exprimer intelligiblement dans la langue étrangère

Culture économique, juridique et managériale

- ✓ Analyser des situations économiques, juridiques et managériales auxquelles l'entreprise est confrontée
- ✓ Exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale
- ✓ Proposer des solutions argumentées et mobilisant des notions et les méthodologies économiques, juridiques ou managériales adaptées aux situations proposées
- ✓ Établir un diagnostic préparant une prise de décision stratégique
- ✓ Exposer ses analyses et ses propositions de manière cohérente et argumentée

➤ **MOYENS ET MÉTHODES PÉDAGOGIQUES**

Nous recherchons un équilibre entre l'acquisition d'un socle de connaissances générales, à partir de supports de cours adaptés à la matière : l'utilisation de cas d'entreprise afin de mobiliser les alternants dans des situations réelles, de les faire réfléchir aux options à prendre, aux décisions, aux plans d'actions, pour enfin les faire conceptualiser les compétences qu'ils ont développées en entreprise. La taille moyenne des groupes est de 14.

➤ **ÉVALUATION DE LA FORMATION**

Évaluation finale : la formation est validée par un diplôme d'état : le BTS. Le Rectorat convoque chaque candidat par écrit, il fixe les modalités et dates d'examen.

Évaluation en cours de formation : les formateurs organisent des évaluations en cours de formation, ainsi que des sujets « blancs ». Chaque semestre, ces évaluations donnent lieu à un bulletin de notes ; un compte rendu des résultats est adressé aux tuteurs.

➤ **ÉQUIPE PÉDAGOGIQUE**

Plus de 95% des heures formateurs sont assurées par notre équipe permanente (voir la CVthèque). Pour des formations très spécialisées, nous pouvons faire appel à un expert du domaine. L'équipe pédagogique est une équipe riche de ses diplômés et de ses expériences professionnelles. La liste des intervenants est communiquée avec l'emploi du temps.

➤ **DURÉE DE LA FORMATION**

Un planning prévisionnel est joint à la convention de formation. Le Rectorat peut, après demande de positionnement, adapter le nombre d'heures.