



Programme

MATIÈRES GÉNÉRALES

CULTURE GÉNÉRALE ET EXPRESSION :

- Développer les compétences de compréhension, d'analyse et de synthèse de textes variés.
- Renforcer la capacité à s'exprimer à l'écrit de manière claire et structurée.
- Favoriser la maîtrise de la langue française à des fins professionnelles.
- Encourager la réflexion critique sur des thèmes de société.

ANGLAIS - LV1 :

- Développer les compétences linguistiques en langue étrangère (anglais, espagnol, allemand, etc.).
- Améliorer la capacité de communication à l'oral et à l'écrit dans un contexte professionnel.
- Favoriser la compréhension de documents professionnels dans la langue cible.
- Préparer les étudiants à l'interaction avec des interlocuteurs étrangers.

CULTURE ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE ET MANAGÉRIALE

- Acquérir des connaissances approfondies sur les fondements économiques, juridiques et managériaux des entreprises.
- Comprendre l'environnement économique dans lequel évoluent les organisations.
- Appréhender les principes juridiques liés à l'activité commerciale.

CULTURE ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE ET MANAGÉRIALE APPLIQUÉE :

- Appliquer les connaissances acquises dans des contextes concrets.
- Analyser des cas pratiques pour résoudre des problèmes liés au domaine économique, juridique et managérial.

RELATION CLIENT ET NÉGOCIATION VENTE :

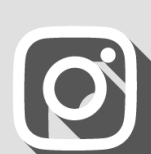
- Maîtriser les techniques de communication pour établir une relation client de qualité.
- Développer des compétences en négociation et vente.
- Comprendre les besoins et attentes des clients pour proposer des solutions adaptées.
- Apprendre à gérer les objections et à conclure des ventes efficacement.

RELATION CLIENT À DISTANCE ET DIGITALISATION :

- Comprendre les enjeux de la relation client à distance.
- Maîtriser les outils numériques utilisés dans la gestion de la relation client.
- Appréhender les stratégies de digitalisation des processus commerciaux.

RELATION CLIENT ET ANIMATION DE RÉSEAUX :

- Acquérir des compétences en animation de réseaux sociaux.
- Comprendre les mécanismes de fidélisation et d'animation de communautés.
- Appliquer des techniques de communication adaptées aux réseaux sociaux et aux communautés en ligne.





Programme

Pré-requis :

- La formation est accessible aux étudiants titulaires d'un Baccalauréat ou équivalent.
- Les modalités de recrutement se font sur examen du dossier scolaire et entretien de motivation.

Durée : 2 ans - 1350 heures

Débouchés :

- Commercial terrain
- Conseiller commercial
- Conseiller client
- Technicommercial
- Négociateur
- Assistant responsable e-commerce
- Marchandiseur
- Chef de secteur
- Chargé d'affaires ou de clientèle
- Etc

Compétences visées :

- Développer la relation client et assurer la négociation-vente.
- Gérer la relation client à distance et la digitalisation.
- Animer la relation client et les réseaux.
- Elaborer des solutions commerciales.
- Savoir rechercher des informations sur le marché et la clientèle pour constituer une documentation professionnelle.
- Développer ses compétences en entreprise.

Diplôme délivré :

- BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client