

En partenariat académique avec **ESG**

Eligible CPF

Bac+2

100% en ligne



Durée estimée*:

225h
4 mois



Tarif pour les particuliers :

1 290 € TTC



Lieu :

100% en ligne



Démarrage :

A tout moment de l'année



Certification :

Bloc de compétences
Niveau 5
(Bac+2)

Dans le cadre de cette formation, vous apprendrez à maîtriser la relation client dans un contexte omnicanal et digital.

Vous serez capable de :

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

Vous obtiendrez à l'issue de la formation : ?



Diplôme d'État



Bloc de compétences "Relation client à distance et digitalisation" du BTS "Négociation et digitalisation de la relation client" niveau 5, enregistré au RNCP, sous le numéro 38368, par arrêté du 19/02/2018 publié au Journal Officiel du 06/03/2018



Attestation de fin de formation

studi &

ESG

(?) : Sous réserve de réussite aux épreuves finales.

Inclus dans votre formation :

- **Cours écrits et vidéos à la demande**
- **Accès illimité à plus de 10 000 classes virtuelles⁽²⁾ en direct et replay**
- **Accompagnement et suivi pédagogique**
- **Projets professionnels**
- **Coaching carrière**
- **Accès illimité à votre formation pendant 3 ans (contenus et mises à jour)**
- **Frais de dossier et d'inscription⁽¹⁾**
- **Garantie Diplômé ou Remboursé⁽³⁾**

⁽¹⁾ Hors Diplômes d'État et préparation aux concours.

⁽²⁾ Nombre moyen de classes virtuelles en direct observées sur les 12 derniers mois (organisées majoritairement à partir de 18h)

⁽³⁾ Voir les **CGV Studi**

*La durée en heures et en mois est une durée moyenne estimée pour la réalisation de la formation. La durée de réalisation effective peut être, selon chaque apprenant, inférieure ou supérieure à la durée estimée, sans incidence sur le tarif de la formation. La durée indiquée est donnée à titre indicatif et n'est pas contractuelle. Elle sera précisée lors de votre entretien avec votre conseiller en formation.

** Voir les CGV Studi

Programme détaillé

Relation client à distance et digitalisation

Maitriser la relation client omnicanale

- L'organisation de la vente à distance
- L'équipe commerciale de vente à distance
- Vendre à distance
- Le RGPD
- Mettre en place un service client omnicanal
- Traiter les demandes des clients
- La satisfaction de la clientèle et mercatique après-vente
- L'introduction au webmarketing
- L'acquisition des données client

Animer la relation client digital

- Le panorama du web
- Les outils du e-commerce
- Le community management
- Choisir son CMS
- Gérer le contenu
- Ecrire pour le web
- Le community manager : une appellation, des

multiples métiers, une multitude de missions

- Le SEM : Référencement payant
- Le référencement et les Réseaux Sociaux (SMO).
- À propos de WordPress
- Lancement de WordPress
- Le tableau de bord de WordPress
- Ecrire des articles et pages
- Mettre en forme le contenu avec les blocs
- Modifier la présentation
- Ajouter des fonctionnalités avec les extensions
- Manager son site
- Présentation de Prestashop
- La découverte du front et du back office
- La création de votre catalogue produits
- La personnalisation de votre boutique en ligne
- L'optimisation du SEO
- La création d'une newsletter

Développer la relation en e-commerce

- Le marketing du contenu
- Mesurer et optimiser l'audience de votre site : partie 1/2
- Mesurer et optimiser l'audience de votre site : partie 2/2
- Les réseaux sociaux et l'e-réputation
- Le droit du web

Modalités

Financement :

Salarié, demandeur d'emploi, étudiant, indépendant, quel que soit votre statut, il existe en France de nombreuses solutions pour financer jusqu'à 100% vos projets de formation. Selon votre situation, vous pouvez être éligible à un ou plusieurs dispositifs.

Contactez un conseiller en formation pour tester votre éligibilité et obtenir un financement jusqu'à 100%.

Conditions d'admission :

Pour entrer en formation, le candidat doit :

Pour un BTS en 2 ans :

- Être titulaire d'un diplôme ou d'un titre de niveau 4 (BAC ou équivalent)

OU

- Justifier d'au moins 3 ans d'expérience professionnelle à temps plein dans un domaine en lien avec la finalité du BTS

Pour un BTS en 1 an :

- Avoir suivi une année du même BTS l'année précédente

OU

- Être titulaire d'un diplôme ou d'un titre de niveau 5 (Bac+2)

Pour toute autre situation, contactez un conseiller en formation qui étudiera votre profil pour étudier votre admissibilité.

Expérience professionnelle et stage :

Une Période de Formation en Milieu Professionnel (PFMP) dans le secteur est requise d'une durée de 8 semaines.

Le candidat doit avoir effectué l'intégralité des 16 semaines exigées s'il souhaite passer le BTS complet.

Examen :

Mois d'examen : Mai, Juin

Lieu : En présentiel (centre d'examen de votre académie)

A l'issue de votre préparation, vous vous présenterez à l'épreuve E5 du BTS Négociation Digitalisation Relation Client dans un centre sélectionné par le Rectorat de votre région :

- E5 - Relation client à distance et digitalisation : écrit de 3h et pratique de 40min

Certification :

Certification : Bloc de compétences "Relation client à distance et digitalisation" du BTS "Négociation et digitalisation de la relation client" niveau 5, enregistré au RNCP, sous le numéro 38368, par arrêté du 19/02/2018 publié au Journal Officiel du 06/03/2018

Certificateur : Ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation

Consultez la fiche RNCP sur le site de France Compétences

Déroulement et accompagnement des formations

Déroulement de la formation

- ▼ **Inscription** et démarrage tout l'année
- ▼ **Possibilité de se connecter de façon illimitée** et à tout moment dans le cadre du complément de la formation et au-delà des heures de formations prévues,
- ▼ **Planning individualisé** en fonction des contraintes de l'apprenant et selon la fin de formation contractuelle (tel que vu avec le conseiller pédagogique et affiché sur la plateforme de formation dans la rubrique planning).
- ▼ Pendant toute la durée de la formation, l'apprenant réalisera **différentes activités d'apprentissage** FOAD portées par la plateforme de formation en ligne et par les applications mobiles mises à disposition par STUDI. Il sera en relation permanente avec l'équipe pédagogique de STUDI et aura accès progressivement à l'intégralité des ressources de cours et aux évaluations.
- ▼ **Accompagnement** à la recherche de stage.

Accompagnement personnel et individualisé, avec :

- ▼ **Un accès illimité** à la plateforme de formation digitale et sur applications mobiles, à l'ensemble des ressources et prestations d'accompagnement, est offert à l'apprenant pendant la durée de sa formation.
- ▼ **Un accompagnement individuel** régulier de la part de l'équipe de l'Education Team : avec l'accompagnement méthodologique et motivationnel par les conseillers pédagogiques de la Student Success et suivi de l'assiduité par les assistants de formation de la Training assistance.
- ▼ **Des formateurs, enseignants et professionnels** choisis en fonction de leur expertise, de leurs diplômes et de leur expérience professionnelle apportent un accompagnement sous 24h ouvrées maximum, avec réponse aux forums des cours, messageries privées, animation de live pédagogiques et corrections personnalisées de devoirs.
- ▼ **La première communauté française** d'apprentissage en ligne pour une collaboration et progression entre pairs.
- ▼ **Des applications web et mobiles IOS/Android.**
- ▼ **Un accompagnement personnalisé** vers l'emploi par le Career Center.

Une assistance technique est assurée par le Service informatique pour assister l'Apprenant dans l'usage des outils et de ses fonctionnalités.

Accessibilité handicap

Pour tout besoin spécifique en termes d'adaptation des canaux d'apprentissage au type de trouble ou de handicap, d'aménagement des évaluations et des examens, ou encore de renforcement des appels de coaching, etc, une équipe de correspondants-référents handicap est à la disposition de l'apprenant via handicap@studi.fr