

En partenariat académique avec **ESG**

Eligible CPF

Bac+2

100% en ligne



Durée estimée*:

245h
4 mois



Tarif pour les particuliers :

1 290 € TTC



Lieu :

100% en ligne



Démarrage :

À tout moment de l'année



Certification :

Bloc de compétences
Niveau 5
(Bac+2)

Dans le cadre de cette formation, vous apprendrez à maîtriser les bases de la relation client, de la négociation et de la vente dans un contexte de mutations profondes et permanentes des métiers commerciaux.

Vous serez capable de :

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

Vous obtiendrez à l'issue de la formation : (?)



Diplôme d'État



Bloc de compétences "Relation client et négociation-vente" 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 et négociation-vente

Cibler et prospecter la clientèle

- L'environnement de l'action
- Les marchés
- Les fondements : analyses et diagnostics
- La marque
- La demande
- La connaissance du client
- La segmentation de la demande
- L'organisation de l'activité commerciale
- La prévision des ventes
- L'organisation de la prospection
- La valeur du client
- Le capital client
- La prospection téléphonique
- Les techniques de phoning
- Le développement des réseaux pro
- La mesure de la performance commerciale

Négocier et accompagner la relation client

- Les enjeux et formes de la communication
- Les acteurs de la communication
- Les relations entre les acteurs
- L'efficacité relationnelle
- L'étude du comportement du consommateur
- La détection, analyse et suivi des appels d'offre
- La prise de parole en public
- La formation et développement du potentiel de l'équipe
- La rémunération de l'équipe commerciale
- Le travail collaboratif
- L'impact de l'environnement sur la communication

- Le diagnostic de la négociation
- Généralités sur le plan de vente
- L'acheteur particulier
- Le plan de vente B to C
- L'argumentation
- La conclusion de la vente
- La fixation du prix
- La gestion du risque client
- La facturation et les opérations de règlement
- La fidélisation
- Les objectifs commerciaux
- La motivation
- Les évolutions de carrière

Organiser et animer un évènement commercial

- Les médias
- L'analyse des charges et seuil de rentabilité
- L'évènementiel
- Management de projet
- L'ordonnancement des tâches
- L'animation commerciale
- La veille commerciale

Exploiter et mutualiser l'information commerciale

- Les outils de connaissance des clients
- Les systèmes d'information
- Le stockage et sauvegarde de données
- Environnement, méthodes, diaporama
- Gestion du texte
- Gestion des objets
- Thèmes et modèles
- Quiz Niveau Initial-Basique
- La gestion du SIC et ses enjeux
- La gestion de la clientèle
- Les outils de CRM

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 préparant au Titre visé, 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.

STUDI vous fournira une convention de stage.

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 E4 du BTS Négociation Digitalisation Relation Client dans un centre sélectionné par le Rectorat de votre région :

- E4 - Relation client et négociation-vente: oral de 60 min (+ préparation 40 min)

Certification :

Certification : Bloc de compétences "Relation client et négociation-vente" 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