



Diplôme Conforme au référentiel de l'EDUCATION NATIONALE en vigueur.

Chaque stagiaire bénéficie d'un accompagnement tout au long de son parcours par un conseiller en formation ou par le référent handicap pour tout bénéficiaire de l'obligation d'emploi travailleur handicapé.



DURÉES ET MODALITÉS DE FORMATION

Formation en contrat d'apprentissage sur 24 mois

- > 2 jours de cours par semaine
- > 1100 à 1350 h en Centre si le stagiaire est de niveau IV ou s'il a 3 ans d'expérience professionnelle

En formation continue sur 10 mois :

Formation à plein temps 39 heures par semaine
1100 heures en Centre et 450 heures en Entreprise minimum (cf calendrier joint)

Formation organisée avec le concours financier de la Région Centre Val de Loire et de l'Etat dans le cadre du Pacte Régional Investissement pour les Compétences.

Emplois visés

- > Représentant(e), Ambassadeur(rice)
- > Téléconseiller(ère)
- > Chargé(e)d'affaires
- > Assistant(e) e-commerce



Vous intégrerez toute forme d'organisation, artisanale, commerciale ou industrielle, associative, dès lors qu'elle met en œuvre une démarche commerciale.

OBJECTIFS

Activités exercées

- > Relation client et négociation-vente,
- > Relation client à distance et digitalisation,
- > Relation client et animation de réseaux.

Évolution de l'emploi

- > Soit par l'évolution du poste lui-même, du fait de la croissance de l'entreprise,
- > Soit vers un nombre croissant d'activités déléguées en fonction de l'expérience, des compétences et des qualités personnelles.

Poursuites d'Etudes

- > Licences Professionnelles.

PRÉ-REQUIS

- > Être Titulaire ou ayant le niveau **BAC GÉNÉRAL, TECHNOLOGIQUE ou PROFESSIONNEL.**
- > Avoir fini la scolarité menant à un diplôme de **niveau 4.**
- > Justifier de trois années d'expérience professionnelle.



PROFIL

> **Savoirs** : bonne culture générale, intérêt pour les domaines économique et juridique, calculs commerciaux, interagir via supports numériques.

> **Savoir-faire** : esprit de synthèse et d'analyse.

> **Savoir-être** : relationnel, rigueur, réactivité, autonomie, gestion du stress.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Locaux : 650 m2 Comprenant 7 salles dont 1 salle de ressources.

90 micro-ordinateurs en réseau, dont 15 en accès libre et imprimante.

Divers : Tableaux interactifs, vidéoprojecteurs, magasin pédagogique, prêt ordinateur portable.

VALIDATION

Préparation et inscription auprès des services de l'Éducation Nationale, pour l'obtention du diplôme d'État

Brevet de Technicien Supérieur Négociation et Digitalisation de la Relation Client

Nos formations ne donnent pas lieu à une validation par bloc de compétences ni de niveau d'équivalence ou de passerelle

ÉPREUVES

E1 Culture générale et expression

E2 Communication en langue vivante étrangère

> Compréhension et Production orale en continue et interaction

E3 Culture économique, juridique et managériale

E4 Relation client et négociation-vente

E5 Relation client à distance et digitalisation

E6 Relation client et animation de réseaux

MODE

Écrit

Oral

Écrit

Oral

Écrit

Oral

COEFF

3

3

3

5

4

3

DURÉE

4 h

30 mn
+ 30 mn prépa

4 h

1 h
+ 40 mn prépa

3 h

20 mn
+ 20 mn prépa

Vos contacts : Gérante : Mme ALLEGRET - Service Formation : Marie CHARLET – Cassandra DURAND

Site : www.ifpro.fr - E-mail : secretariat@ifpro.fr - 02.38.93.36.14 - 31 Avenue LM Chautemps – 45200 MONTARGIS



Plan de formation

BLOC DE COMPÉTENCES n°1

280h

Relation client et négociation-vente

- Activité 1.1** Développement de clientèle,
- Activité 1.2** Négociation, vente et valorisation de la relation client,
- Activité 1.3** Animation de la relation client,
- Activité 1.4** veille et expertises commerciales.

BLOC DE COMPÉTENCES n°2

280h

Relation client à distance et digitalisation

- Activité 2.1** Gestion de la relation client à distance,
- Activité 2.2** Gestion de la e-relation client,
- Activité 2.3** Gestion de la vente en e-commerce.

BLOC DE COMPÉTENCES n°3

280h

Relation client et animation de réseaux

- Activité 3.1** Animation de réseaux de distributeurs,
- Activité 3.2** Animation de réseaux de partenaires,
- Activité 3.3** Animation de réseaux de vente directe.

100h

Culture Générale et Expression

- > Appréhender et réaliser un message écrit,
- > Respecter les contraintes de la langue écrite,

Synthétiser des informations :

- > Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents,
- > Communiquer oralement,

S'adapter à la situation : maîtrise des contraintes de temps, de lieu, choix des moyens d'expression appropriés,

Organiser un message oral : respect du sujet, structure interne du message.

100h

LVI Anglais

- > Compréhension de documents écrits,
- > Production et interaction écrites,
- > Production et interaction orales.

100h

Culture Économique, Juridique et Managériale

- > **Analyser** des situations auxquelles l'entreprise est confrontée,
- > **Exploiter** une base documentaire,
- > **Proposer des solutions argumentées** et mobilisant des notions et méthodologies adaptées aux situations proposées,
- > **Établir un diagnostic** (ou une partie) préparant une prise de décision stratégique,
- > **Exposer ses analyses et ses propositions** de manière cohérente et argumentée.