

**BAC+2**

BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client

OBJECTIFS

- Être capable de mettre en oeuvre une stratégie commerciale et marketing afin de nouer une relation de proximité avec le client
- Être capable d'accompagner le client tout au long du processus commercial
- Savoir gérer de multiples points de contact dans le cadre d'une stratégie omnicanale
- Être capable de s'adapter aux exigences liées à son activité

Programme

U.1 Culture Générale et Expression

U.2 Langue Vivante Étrangère 1

U.3 Culture Économique, Juridique et Managériale

U.4 Relation Client et Négociation-Vente

U.5 Relation Client à Distance et Digitalisation

U.6 Relation Client et Animation de Réseaux

Méthodes pédagogiques

- Des retours d'expérience professionnelle
- Des mises en situation pratiques
- Des travaux collaboratifs
- Des temps de travail en autonomie
- Des apports théoriques

Débouchés

Vendeur

Assistant responsable e-commerce

Chargé(e) de clientèle

Poursuites d'étude

Bac+3 Marketing

Bac+3 Commerce

Bac+3 Management

Modalités d'évaluation

Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes de l'arrêté relatif au diplôme à l'évaluation (voir notamment le règlement d'examen et les définitions d'épreuves).

Elles s'organisent différemment en fonction des compétences évaluées notamment à travers des mises en situation.

Formes ponctuelles écrites

Formes ponctuelles orales

Conditions d'admission

Admission sur dossier et entretien de motivation

Titulaire d'un bac d'enseignement général, technologique ou professionnel

Par la voie de l'apprentissage :

- De 18 à 29 ans
- Sans limite d'âge pour les personnes en situation de handicap

Des équivalences et des passerelles existent.



BAC+2

BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client

ORGANISATION DES ÉTUDES

**Durée de la
formation**
2 ans

**Période de la
formation**
d'octobre à juin

**Rythme
d'alternance**
**2 jours en cours et 3
jours en entreprise**

**Coût de la
formation**
**100 % alternance et
gratuite pour
l'alternant**

Code formation

RNCP : RNCP38368

NSF : 312

**ROME :
D1401/D1406/D1501/M1703/M1704**

**FORMACODE :
34040/34561/34076**

Accessibilité SPH

Les formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Chaque situation fait l'objet d'une étude individuelle afin de proposer les aménagements adaptés lorsque cela est nécessaire.

Référent handicap et mobilité
M. MERAD

 **07 56 80 14 21**

 **hmerad@sph-lyon.com**

Ce diplôme national de niveau 5 (Bac+2) est délivré par le ministère chargé de l'enseignement supérieur et de la recherche. Il confère 120 crédits ECTS.

CONTACT



Site web

www.sphbusiness-school.fr



Adresse e-mail

admission@sph-lyon.com



Téléphone

06 01 60 05 48