

 **Présentiel** |  **8 840€** |  **1 350 h**

BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

PRÉ-REQUIS

Titulaire du Baccalauréat ou équivalent

OBJECTIFS

Devenir un commercial généraliste, capable d'exercer dans tous les secteurs d'activités et dans tout type d'organisation, avec tout type de clientèle. Vous serez un expert de la relation client considérée sous toutes ses formes (*en présentiel, à distance, en e-relation*). L'accélération de la digitalisation des activités commerciales vous conduira à investir les contenus commerciaux liés à l'usage accru des sites web, des applications et des réseaux sociaux. Vous devrez intégrer ces vecteurs de communication pour développer une clientèle et avoir une forte réactivité.

Les nouvelles technologies et la dématérialisation des échanges complexifient le comportement des acheteurs et des consommateurs en même temps que leurs exigences s'intensifient. Mobiles et connectés en permanence, les clients attachent désormais autant d'importance aux services et à l'expérience offerts qu'au produit lui-même. La relation que le client va entretenir avec la marque et avec les commerciaux constitue plus que jamais un facteur clé de différenciation entre les offres. La mise en oeuvre d'une stratégie commerciale et marketing totalement individualisée où le relationnel puise sa source dans l'intelligence des données implique que pour nouer une relation de proximité avec le client, vous devrez avoir une connaissance extrêmement précise et unifiée du client pour répondre à ses attentes et anticiper ses besoins en temps réel.

PROGRAMME

Relation client et Négociation-Vente

Cibler et prospecter la clientèle

- Analyser un portefeuille client
- Identifier des cibles de clientèle
- Mettre en oeuvre et évaluer une démarche de prospection

• Développer des réseaux professionnels

Négocier et accompagner la relation client

- Négocier et vendre une solution adaptée au client
- Créer et maintenir une relation client durable
- Organiser et animer un événement commercial
- Organiser, animer et exploiter un événement commercial

Exploiter et mutualiser l'information

- Remonter, valoriser et partager l'information commerciale
- Collaborer à l'interne en vue de développer l'expertise commerciale

Relation client à distance et digitalisation

Maîtriser la relation client omnicanal

- Créer et entretenir la relation client à distance
- Apprécier la performance commerciale à partir d'indicateurs d'activité
- Encadrer et animer une équipe de téléacteurs
- Animer la relation client digitale
- Produire, publier et assurer la visibilité des contenus digitaux
- Impulser, entretenir et réguler une dynamique e-relationnelle

Développer la relation client en e-commerce

- Dynamiser un site de e-commerce
- Faciliter et sécuriser la relation commerciale
- Diagnostiquer l'activité de e-commerce
- Prévenir & gérer les risques psycho-sociaux
- Concevoir & analyser un tableau de bord de suivi d'équipe
- Mesurer & analyser les performances individuelles & collectives
- Proposer des actions d'accompagnement

Relation client et animation de réseaux

Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs

- Valoriser l'offre sur le lieu de vente
- Développer la présence dans le réseau de distributeurs

Développer et piloter un réseau de partenaires

- Participer au développement d'un réseau de partenaires
- Mobiliser un réseau de partenaires et évaluer les performances

Créer et animer un réseau de vente directe

- Prospector, organiser des rencontres et vendre en réunion
- Recruter et former des vendeurs à domicile indépendants
- Impulser une dynamique de réseau

Anglais

- Compréhension écrite de documents en lien avec le domaine professionnel
- Expression orale : participer à un dialogue conduit dans une perspective professionnelle

Culture générale et expression

- Communiquer par écrit ou oralement
- S'informer, se documenter
- Appréhender & réaliser un message, maîtriser la langue écrite
- Apprécier un message ou une situation
- Tirer parti des documents lus & de la réflexion menée

METIERS

Vendeur(se)
Représentant(e)
Commercial(e) terrain
Délégué(e) commercial
Conseiller(ère) commercial
Chargé(e) d'affaires ou de clientèle
Télévendeur(se)
Téléconseiller(ère)
Conseiller(ère) client à distance
Conseiller(ère) clientèle