

IMC

EUROPEAN  
BUSINESS SCHOOL

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR

# NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

## NOUS VOUS ACCOMPAGNONS JUSQU'AU SOMMET

L'IMC European Business School offre des formations en alternance **depuis 25 ans**, adaptées aux besoins des étudiants et des recruteurs dans plusieurs domaines. Nos programmes d'études s'étendent du **BTS au Mastère** et offrent une expérience professionnelle par l'alternance au sein de **notre réseau de 2500 partenaires**.

## OBJECTIF DE LA FORMATION

Avec ce BTS, vous accompagnerez le•la consommateur•rice tout au long du processus commercial et interviendrez sur l'ensemble des activités avant, pendant et après l'achat : conseils, prospection, animation, devis, veille, visites, négociation-vente/achat, suivi après vente/achat.

## COMPÉTENCES VISÉES

- › Gérer de multiples points de contact pour installer une plus grande proximité avec vos clients
- › Traduire les exigences en solutions adaptées
- › Cibler et prospecter la clientèle

[WWW.IMC-GROUPEVISO.FR](http://WWW.IMC-GROUPEVISO.FR)

# NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

## CONDITIONS D'ADMISSION

- › Être titulaire d'un **diplôme de niveau 4 minimum** (Bac toutes filières ou titres homologués)
- › **Tests de sélection** : anglais, culture générale et marketing
- › **Entretien individuel**

## OBJECTIFS

### Négociation-vente (Bloc n°34030BC01)

- › Veille et expertise commerciales
- › Animation de la relation client

### Digitalisation (Bloc n°34030BC02)

- › Gestion de la relation client à distance
- › Gestion de la e-relation
- › Gestion de la vente en e-commerce

### Animation de réseaux (Bloc n°34030BC03)

- › Animation de réseaux de distributeurs
- › Animation de réseaux de partenaires
- › Animation de réseaux de vente directe

### Culture générale et expression

(Bloc n°34030BC04)

### Langue vivante étrangère (Bloc n°34030BC05)

### Culture économique, juridique et managériale (Bloc n°034030BC06)

## MÉTHODES MOBILISÉES

Cours et supports projetés sur vidéoprojecteurs en salle, supports électroniques. Exercices pratiques et études de cas, travaux en groupe, simulations et projet professionnel.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

- › Culture générale et expression - **écrit 4h00**
- › Communication en langue vivante étrangère - **oral 1h00**
- › Culture économique, juridique et managériale - **écrit 4h00**
- › Relation client et négociation-vente - **dossier + oral 1h40**
- › Relation client à distance et digitalisation - **écrit 3h00 + pratique 40mn**
- › Relation client et animation de réseaux - **dossier + oral 40mn**

## DURÉE ET ACCESSIBILITÉ

Formation dispensée en **alternance ou en formation initiale** sur une période de **2 ans**.

**Rythme d'alternance** : 3 jours en entreprise par semaine.

- › **Recrutement à partir de mars pour une rentrée en septembre/octobre.**
- › **Éligible à la VAE** ([www.vae.gouv.fr](http://www.vae.gouv.fr))
- › **Éligible au CPF** (sous conditions)
- › **Formation accessible aux personnes en situation de handicap**

## DÉBOUCHÉS

### Titres RNCP de niveau 6 (équivalent BAC+3) :

- › Chargé•e des Ressources Humaines
- › Community Manager

### Métiers :

- › Commercial•e
- › Assistant•e e-commerce
- › Chargé•e clientèle

Titre RNCP certifié de niveau 5, code NSF 312, enregistré au RNCP n°38368, délivré par le Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche



IMC

GRUPE VISO

Contact scolarité  
0 806 110 806

IMC European Business School  
3 place Edouard Branly, 57070 Metz  
60 rue Jacquinot, 54000 Nancy



[www.imc-groupeviso.fr](http://www.imc-groupeviso.fr)

