



BTS

Nouveau programme

Négociation et Digitalisation de la Relation Client

L'objectif de ce BTS est de former des commerciaux soucieux d'assurer la croissance de l'activité et de s'adapter aux nouveaux usages digitaux en matière de relation client.

LA COMMUNICATION ET LA DIGITALISATION AU CŒUR DE LA RELATION CLIENT

LES METIERS

- Commercial, conseiller clientèle, commercial BtoC, BtoB, BtoG
- Télévendeur, téléacteur multicanal
- Animateur commercial E-commerce
- Chef de secteur grande distribution
- Responsable réseau de ventes

LES STRUCTURES

- Tous types de structures
- Tous types de secteurs d'activités (Agro-alimentaire, BTP, Assurance, banque, immobilier, grossiste, Distributeur, Régie Publicitaire, Intérim...)

L'OUVERTURE SUR LE MONDE PROFESSIONNEL

- Visites d'entreprises
- Interventions de professionnels

MODALITES D'INSCRIPTION

BAC STMG, L, ES, S
BAC pro tertiaire

Admissions via la plateforme
Parcoursup

LES MISSIONS

- Définir un plan d'actions commerciales
- Conquérir les prospects en face à face ou à distance
- Négocier, assurer le suivi de la relation client et fidéliser
- Interagir avec les clients par la création de contenus digitaux et animer le parcours client
- Manager le réseau de distributeurs et de partenaires
- Organiser des événements commerciaux et élaborer des outils de communication

LA FORMATION

Matières	Heures/ Semaine
Culture générale et expression	2h
LV1 anglais	4h
LV2 (Allemand ou espagnol)	2h
Culture économique, juridique et managériale	4 h
Culture économique, juridique et managériale appliquée	1h
Relation client et négociation-vente	6h
Relation client à distance et digitalisation	5h
Relation client et animation de réseaux	4h
Atelier de professionnalisation	4h
Total	32h

Un parcours de professionnalisation individualisé pour permettre à chaque étudiant de construire un projet d'avenir en adéquation avec les attentes des professionnels

LE PROFIL

- Autonome
- Dynamique
- Organisé
- Mobile
- Sens des responsabilités
- Bon relationnel
- Créatif

LES STAGES

16 SEMAINES DE STAGE

(Sur les 2 ans)

Aide à la recherche et suivi du stage par l'équipe pédagogique

L'APRES BTS

Un forum d'orientation est proposé aux étudiants de 2ème année pour la poursuite d'études.

- Licence professionnelle spécialisée
- Licence professionnelle Assurance-Banque-Finance Spécialité "Conseiller souscripteur gestionnaire en assurance". Parcours orienté Marché des professionnels (proposée à l'IMS)
- Concours d'accès aux écoles de commerce



Site : www.ims-nantes.com

7 rue de Bréa BP 42117 – 44021 NANTES Cedex 1
Tél. 02.51.84.52.52 ✉ contact@ims-nantes.com