

# e-BTS

## NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

En partenariat avec le 

EN APPRENTISSAGE



### SITE DE FORMATION PAR APPRENTISSAGE (UFA)

UFA du lycée du Bois d'Amour - 86000 POITIERS  
Tél. : 05 49 57 05 05

Contact - Animatrice pédagogique : Laurence Manoir  
Email : Laurence.Manoir@ac-poitiers.fr

## LE MÉTIER

Le titulaire du BTS est un vendeur manager commercial qui prend en charge la relation client dans sa globalité.

Il communique et négocie avec les clients, exploite et partage les informations, organise et planifie l'activité, met en oeuvre la politique commerciale. Il contribue ainsi à la croissance du chiffre d'affaires de l'entreprise.

Pour mener à bien les missions qui lui sont confiées, il doit maîtriser les technologies de l'information et de la communication. Il gère la relation commerciale sous toutes ses formes (en présentiel, à distance et e-relation). Il doit savoir animer les réseaux de distributeurs, de partenaires et de vente directe.

## OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- Relation client et négociation vente.
- Relation client à distance et digitalisation.
- Relation client et animation des réseaux.

## INSERTION PROFESSIONNELLE

- Attaché(e) commercial(e).
- Chargé(e) de clientèle.
- Rédacteur(trice) web e-commerce.

## CONDITIONS D'ACCÈS

- Être titulaire d'un baccalauréat.
- Être âgé de moins de 30 ans ou sans limite d'âge pour les personnes en situation de handicap (autres dérogations possibles).
- Avoir signé un contrat d'apprentissage, pour lequel vous pouvez être accompagné.

## CALENDRIER DE LA FORMATION

- Rythme de l'apprentissage : 3 semaines en présentiel par année au centre de formation. 2 jours de formation à distance par semaine avec la plateforme du CNED. 1 suivi à distance par mois avec le référent du centre de formation.
- Volume d'heures d'enseignement général, technologique et professionnel : 1350h.

**Nom du certificateur :** Éducation Nationale

**Code RNCP :** RNCP38368

**Date d'enregistrement de la certification :** 11/12/2023

## POURSUITE D'ÉTUDES

- Licence professionnelle.
- Formation complémentaire.
- École de commerce.

## DÉLAIS D'ACCÈS

Date théorique de début de formation : septembre + possibilité d'intégration en cours d'année selon le parcours du candidat.

## MÉTHODES MOBILISÉES

L'apprentissage repose sur le principe de la formation partagée : alternance entre enseignements théoriques et professionnels en centre de formation des apprentis (CFA) et formation au métier chez l'employeur avec lequel l'apprenti a signé son contrat.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

Les modalités d'évaluation sont conformes au référentiel du diplôme et laissées à l'appréciation des équipes pédagogiques de l'UFA (CCF, ponctuel, ...).

## TARIFS

Entreprises privées		Fonction publique territoriale, fonction publique d'état et hospitalière	
Tarifs *:	prise en charge	Tarifs *:	prise en charge
à partir de 7650€	à 100% par les OPCO	à partir de 5500€	à 100% par le CNFPT

\* pour toutes les formations : reste à charge pour l'apprenti 0%

## ACCESSIBILITÉ

Tous les établissements membres du CFA académique sont habilités à recevoir du public en situation de handicap.

Nous consulter pour une étude personnalisée par notre référente handicap.

### INDICATEURS MOYENS DE LA FORMATION 2022-2023

Pas d'apprenti en 2022-2023

