



# Profil Manager

VITROLLES

ORGANISME DE RECRUTEMENT ET FORMATION SPÉCIALISÉ DANS L'ALTERNANCE

**IDENTIFIEZ ET OPTIMISEZ VOS RESSOURCES**



## BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT



### L'OBJECTIF DE LA FORMATION

Le titulaire du BTS Négociation et digitalisation de la relation client inscrit son activité professionnelle au cœur de la digitalisation de la relation client et des activités commerciales, dans le respect de la politique commerciale définie par l'entreprise. Cette activité vise à développer un portefeuille client.



### LES COMPÉTENCES DÉVELOPPÉES

Le titulaire du BTS Négociation et digitalisation de la relation client développe un portefeuille client à partir de l'analyse de son marché ; il propose, négocie et vend une solution et des conseils adaptés aux besoins du client ; il organise et anime des événements commerciaux ; il intervient sur tout le processus commercial de vente en face à face et en e-commerce.



### LES APTITUDES RECHERCHÉES

Curieux, persévérant, motivé, mobile et disponible, il fait preuve d'un esprit d'équipe. Il inscrit sa démarche dans la logique de l'action collective.

Il gère son stress inhérent à la charge de travail, aux déplacements, à l'atteinte des objectifs commerciaux et à son mode de rémunération. Doté d'un esprit d'analyse et d'une hauteur de vue, il fait preuve d'initiative et de créativité dans les limites de l'autonomie dont il dispose.



### LES MÉTIERS VISÉS

**Niveau assistant** : commercial - technico-commercial- chargé d'affaire - animateur des ventes - responsable e-commerce.

**Niveau responsable** : superviseur - responsable d'équipe - responsable réseau - directeur commercial.

# BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT



## LE RÈGLEMENT D'EXAMEN

### ÉPREUVE E1 : CULTURE GÉNÉRALE ET EXPRESSION

L'objectif visé est de vérifier l'aptitude des candidats à communiquer avec efficacité dans la vie courante et la vie professionnelle.

**Forme de l'épreuve : écrite**

**Durée de l'épreuve : 4 heures**

**Coefficient de l'épreuve : 3**

### ÉPREUVE E2 : LANGUE VIVANTE ÉTRANGÈRE

Il s'agit de vérifier la capacité du candidat à s'exprimer à l'oral de manière cohérente et structurée, à un niveau de langue acceptable d'aisance et de correction et d'évaluer son esprit d'analyse et de synthèse.

**Forme de l'épreuve : orale**

**Durée de l'épreuve : 30 min. de préparation + 30 min. de passage**

**Coefficient de l'épreuve : 3**

### ÉPREUVE E3 : CULTURE ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE ET MANAGÉRIALE

L'objectif visé est d'évaluer les compétences acquises par le candidat dans ces 3 domaines, ainsi que sa capacité à les mobiliser pour analyser une ou plusieurs situations juridiques, économiques et managériales.

**Forme de l'épreuve : écrite.**

**Durée de l'épreuve : 4 heures**

**Coefficient de l'épreuve : 3**

### ÉPREUVE E4 : RELATION CLIENT ET NÉGOCIATION-VENTE

L'objectif visé est d'apprécier l'aptitude du candidat à analyser et maîtriser une situation de communication-négociation professionnelle dans ses différentes dimensions.

**Forme de l'épreuve : orale**

**Durée de l'épreuve : 40 min. de préparation + 1h de passage**

**Coefficient de l'épreuve : 5**

### ÉPREUVE E5 : RELATION CLIENT À DISTANCE ET DIGITALISATION

L'objectif est de vérifier les aptitudes du candidat à analyser des situations commerciales et des situations de vente à distance, rechercher et proposer des solutions réalistes et à gérer la e-relation client.

**Forme de l'épreuve : écrite et pratique.**

**Durée de l'épreuve : 3 heures et 40 min.**

**Coefficient de l'épreuve : 4**

### ÉPREUVE E6 : RELATION CLIENT ET ANIMATION DE RÉSEAUX

Cette épreuve a pour objectif de vérifier l'aptitude du candidat à réaliser le diagnostic d'un réseau, à mettre en œuvre des actions d'animation de ce réseau et à analyser le résultat des actions menées auprès des différentes cibles.

**Forme de l'épreuve : orale**

**Durée de l'épreuve : 40 min.**

**Coefficient de l'épreuve : 3**

