

B.T.S. Digitalisation de la Relation Client

Obtention de 120 crédits ECTS

Le B.T.S, 1^{er} étape d'un parcours BACHELOR

Sully

Lycée
Technique
Privé



ltpsully.com



Préinscription

Organisation de la formation

Matières /Horaire hebdomadaire	1 ^{er} année	2 ^e année	Coef.
Culture générale & expression	2h	2h	3
LVE	1h	1h	1
Culture économique, juridique et managériale appliqué	4h	4h	2
Relation client à distance et négociation vente	6h	6h	5
Relation client et digitalisation	5h	5h	4
Relation client et animation de réseaux	4h	3h	2
Ateliers de professionnalisation	4h	4h	
Stage	8 sem	8 sem	
Enseignement facultatif – LV (ne sont pris en compte que les points au-dessus de la moyenne)	2h	2h	

Points forts du Lycée Maximilien de Sully

- Plateforme collaborative de travail – messagerie dédiée aux étudiants
- Entraînement régulier à l'examen (2 examens blancs par an + D.S.)
- Enseignants et intervenants professionnels membres du jury d'examen



Domaines de compétence

Dans un contexte de mutations profondes des métiers commerciaux, cette formation conduit à une qualification professionnelle dans le domaine commercial pour la vente de produits ou services auprès de particuliers ou de professionnels en face à face : organisation de la prospection, visite de la clientèle, négociation et conclusion, production de l'information commerciale, management de l'activité commerciale...

Ce professionnel sera aussi performant dans la relation client instaurée à distance et à la digitalisation de l'activité commerciale (sites web, réseaux sociaux, applications, e-mailing...).

Postes et fonctions visés

Les trois axes du métier de commercial

- Le soutien à l'activité commerciale : prospecteur (trice), promoteur(trice) des ventes, animateur(trice) de ventes,
- La relation client : commercial(e), négociateur(trice), délégué(e) commercial, conseiller(ère) en clientèle ...
- Le management des équipes commerciales : chef(fe) de ventes, responsable de ventes, responsable de secteur ...

Profil requis

- Curieux(se), persévérant(e), mobile et disponible,
- Avoir l'esprit d'équipe, l'esprit d'analyse, faire preuve d'initiative et de créativité

Conditions d'accès

- Etre titulaire d'un Baccalauréat
- Formation initiale, statut Etudiant
- Etude du dossier scolaire. Bourse du CROUS.

Enseignement de spécialité

Bloc de compétences 1

Relation client et négociation-vente

- Cibler et prospecter la clientèle
- Négocier et accompagner la relation client
- Organiser et animer un événement commercial
- Exploiter et mutualiser l'information commerciale

Bloc de compétences 2

Relation client à distance et digitalisation

- Maîtriser la relation omnicanal
- Animer la relation client digitale
- Développer la relation client en e-commerce

Bloc de compétences 3

Relation client et animation de réseaux

- Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs
- Développer et animer un réseau de partenaires
- Créer et animer un réseau de vente directe

Enseignement général

Culture générale et expression

- Appréhender et réaliser un message écrit
- Communiquer oralement

Langue vivante étrangère 1 Niveau B2

- Compréhension de documents écrits et de l'oral
- Production et interactions écrites et orales

Culture économique, juridique et managériale

- Analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée
- Exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale
- Proposer des solutions argumentées et mobilisant des notions et les méthodologies économiques, juridiques ou managériales
- Établir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique
- Exposer des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée

La poursuite d'études

- Admission sur concours en ESC,
Pour se spécialiser à l'Institut Supérieur de Commerce et Management de Sully
- Bachelor Marketing Commerce et Négociation
- Bachelor Banque Assurance
- Bachelor E-Marketing
- Avec Sully Formation
- Bachelor Chargé de Développement en Relations Humaines
- Formations organisées par les écoles de vente (ex Renault),
- licences professionnelles



Etablissement sous contrat
d'association avec l'état
www.ltpsully.com

Email : contactsully@ltpsully.com



52 Rue Auguste Blanqui, 13006 Marseille - 04 91 48 27 87