



« BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client »

Public :

Tout public

Prérequis :

Être titulaire d'un titre ou d'un diplôme de niveau IV inscrit au RNCP ou avoir achevé la scolarité y conduisant. • Avoir passé un entretien d'admission au sein du centre de formation
• Remplir les critères d'admission du centre de formation (motivation, projet)

Durée de formation :

984 heures

141 jours

Inscription :

Pour toute demande d'inscription, veuillez nous contacter au 06 62 28 12 19 ou par email : lea@acadyma.fr

Objectifs :

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de participer à la gestion opérationnelle de l'entreprise dans ses dimensions administratives, comptables, commerciales, humaines, etc. Contribuer à l'amélioration de l'efficacité donc à la pérennité de l'entreprise

Moyen et modalité :

Alternance de théorie et de pratique

850h de formation théorique + 136 heures de séminaire professionnel (accompagnement, suivi, interventions de professionnels)

Moyens Techniques :

Tables, chaises, ordinateurs reliés à Internet

Document actualisé le 03/03/2025



Adaptation et suivi de la formation :

Un suivi de la formation et accompagnement seront réalisés tout au long de la formation. La formation pourra être adaptée pour palier à des difficultés majeures rencontrées par l'apprenant.

Évaluation de parcours :

Le contrôle de connaissances permettant de vérifier le niveau de connaissances acquis par les Stagiaires est effectué selon les modalités suivantes :

Contrôle continu et épreuves ponctuelles

Délai d'accès :

Un délai minimum et incompressible de 14 jours entre l'inscription et l'accès à la formation est appliqué.

Handicap :

Toutes les formations dispensées à ACADYMA sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Lors de l'inscription à nos formations, nous étudions avec le candidat en situation de handicap et à travers un questionnaire les actions que nous pouvons mettre en place pour favoriser son apprentissage.

Pour cela, nous pouvons également nous appuyer sur un réseau de partenaires nationaux préalablement identifiés.

Coordonnées des partenaires handicap :

AGEFIPH

Bastien GIESBERGER M'Ballo SECK
Contact mail uniquement
rhf-idf@agefiph.asso.fr

MDPH

MDPH 94 Immeuble Solidarités 7/9 voie Félix Eboué 94046 CRETEIL CEDEX
01 43 99 79 00
mdph94@valdemarne.fr

CAP EMPLOI

77-79 boulevard Jean-Baptiste Oudry
94000 - Créteil
Tel : 01.45.13.28.90

Association Pour Adultes et Jeunes Handicapés

Association APAJH du Val de Marne
41 Rue le Corbusier 94000 Créteil

Document actualisé le 03/03/2025



Évaluation du besoin :

Un dossier de candidature sera proposé pour analyser l'adéquation du besoin avec les formations dispensées.

Inscription :

Après un premier envoi d'information, votre dossier est évalué par la commission pour décider de l'acceptation en formation.

Un test de positionnement sera également joint pour évaluer les connaissances à l'entrée en formation.

Validation de votre inscription :

À l'issue de votre candidature, vous recevrez par email une convocation pour participer à la formation, accompagnée d'un livret d'accueil récapitulant l'ensemble des informations vous

Le Prix :

7700€

Contact :

Hagneaux Léa
lea@acadyma.fr
06 62 28 12 19

QUELQUES CHIFFRES:

Sur l'année 2024, notre organisme de formation a formé X Personnes.

L'assiduité de ces clients peut être décrite de la façon suivante :

- Le taux d'assiduité total est de : xx%
- Le taux d'obtention du diplôme est de : xx%
- Le taux de poursuite d'études est de : xx%
- Le taux d'interruption en cours de parcours est de : xx%
- Le taux de rupture des contrats d'apprentissage est de : xx%
- Le taux d'insertion professionnelle est de : xx%

- La valeur ajoutée :

Document actualisé le 03/03/2025



(se calcule avec le rapport entre le taux d'emploi dans les 6mois après la sortie et taux d'emploi régional à la sortie de formation (le résultat est toujours compris entre 40 et moins de 40, sinon votre calcul est faux)

Sur cette même année, sur X stagiaires :

- Le taux d'obtention est de : xx%

Les perspectives offertes suite à la formation sont les suivantes :

Notre organisme prépare à la certification : BTS -Négociation et Digitalisation de la Relation Client.

Fiche : <https://www.francecompetences.fr/recherche/mcp/38368/>

Les missions associées au BTS « Négociation et Digitalisation de la Relation Client » sont de créer, publier et optimiser la visibilité des contenus digitaux, animer et modérer une communauté en ligne, renforcer la relation client en e-commerce, dynamiser un site marchand, sécuriser et fluidifier les échanges commerciaux, ainsi qu'analyser l'activité e-commerce

Poursuites d'études :

Licence professionnelle ou cycle Licence Master Doctorat dans les domaines du commerce international, ou Bachelor de commerce.

Les débouchés possibles :

- Commercial
- Community Manager
- Account Manager
- Conseiller clientèle
- Chargé d'affaires/clientèle

Document actualisé le 03/03/2025



« BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client »

PROGRAMME DE FORMATION DETAILLE

MODULE 1 : Culture générale et expression

Durée : 68h

Objectif : A l'issue du module le stagiaire sera capable de communiquer efficacement à l'oral et à l'écrit dans leur vie professionnelle

Chapitre 1 : Respecter les contraintes de la langue écrite

Chapitre 2 : Synthétiser des informations

Chapitre 3 : Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture

Chapitre 4 : S'adapter à une situation de communication

Chapitre 5 : Organiser un message oral

...

Évaluation Module 1

MODULE 2 : Communication en langue vivante étrangère

Durée : 102h

Objectif : A l'issue du module le stagiaire sera capable d'interagir avec le domaine du management des unités commerciales et de développer des activités langagières (compréhension, expression, interaction)

Chapitre 1 : Compréhension écrite de documents professionnels (brochures, courriers...)

Chapitre 2 : Compréhension orale d'informations à caractère professionnel (appels commerciaux...)

Chapitre 3 : Prise de notes, rédaction de comptes rendus

Chapitre 4 : Conversations professionnelles simples

...

Évaluation Module 2

MODULE 3 : Culture économique juridique et managériale

Durée : 170h

Objectif : A l'issue du module le stagiaire sera capable d'analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée et réagir en proposant des solutions pertinentes grâce à une culture économique, juridique et managériale

Chapitre 1 : Analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée

Chapitre 2 : Exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale

Chapitre 3 : Proposer des solutions argumentées et mobilisant des notions et les méthodologies économiques, juridiques ou managériales

Chapitre 4 : Établir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique

Chapitre 5 : Exposer des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée

Document actualisé le 03/03/2025

...

Évaluation Module 3

Module 4 : Relation client et négociation-vente

Objectif du module : à l'issue du module le stagiaire sera capable de cibler, prospecter la clientèle ; négocier, accompagner et animer la relation client.

Durée du module : 204h

Chapitre 1 : Développe un portefeuille clients à partir de l'analyse de son marché, de son secteur, de son entreprise et des cibles de prospects

Chapitre 2 : Propose, négocie et vend une solution et des conseils adaptés aux clients dans le respect des règles éthiques et déontologiques

Chapitre 3 : Organise, anime des événements commerciaux

Chapitre 4 : Exploite et enrichit les informations commerciales issues de son activité en mutualisant l'information en interne à l'aide des processus/outils dédiés

Evaluation du module

Module 5 : Relation client à distance et digitalisation

Objectif du module : à l'issue du module le stagiaire sera capable de maîtriser, animer et développer la relation client digitale.

Durée du module : 170h

Chapitre 1 : Maîtriser la relation omnicanale

Chapitre 2 : Animer la relation client digitale

Chapitre 3 : Développer la relation client en e-commerce

Evaluation du module

Module 6 : Relation client et animation de réseaux

Objectif du module : à l'issue du module le stagiaire sera capable de promouvoir une offre, développer et animer un réseau de partenaires et l'animer.

Durée du module : 136h

Chapitre 1 : Planter et promouvoir l'offre chez des distributeurs

Chapitre 2 : Développer et animer un réseau de partenaires

Chapitre 3 : Créer et animer un réseau de vente directe

Evaluation du module



Document actualisé le 03/03/2025

ACADYMA 14 AVENUE DU GENERAL DE GAULLE , 94160 - SAINT-MANDE – Siret : 93294442400013 – Enregistré sous le n°11941295794 auprès du préfet de région : Ile de France – Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État. – Naf : 85.59A – TVA : FR37932944424 – RCS : SAINT-MANDE 932 944 424 R.C.S. Creteil – Capital : € – Tel : 06 62 28 12 19 – Email : lea@acadyma.fr<http://www.acadyma.fr/>



CV du formateur

Document actualisé le 03/03/2025

ACADYMA 14 AVENUE DU GENERAL DE GAULLE , 94160 - SAINT-MANDE – Siret : 93294442400013 – Enregistré sous le n°11941295794 auprès du préfet de région : Ile de France – Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État. – Naf : 85.59A – TVA : FR37932944424 – RCS : SAINT-MANDE 932 944 424 R.C.S. Creteil – Capital : € – Tel : 06 62 28 12 19 – Email : lea@acadyma.fr<http://www.acadyma.fr/>



CV du formateur

LEVI Gisèle

Document actualisé le 03/03/2025

ACADYMA 14 AVENUE DU GENERAL DE GAULLE , 94160 - SAINT-MANDE – Siret : 93294442400013 – Enregistré sous le n°11941295794 auprès du préfet de région : Ile de France – Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État. – Naf : 85.59A – TVA : FR37932944424 – RCS : SAINT-MANDE 932 944 424 R.C.S. Creteil – Capital : € – Tel : 06 62 28 12 19 – Email : lea@acadyma.fr<http://www.acadyma.fr/>



CV du formateur

AZOULAY Yaël

Document actualisé le 03/03/2025

ACADYMA 14 AVENUE DU GENERAL DE GAULLE , 94160 - SAINT-MANDE – Siret : 93294442400013 – Enregistré sous le n°11941295794 auprès du préfet de région : Ile de France – Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État. – Naf : 85.59A – TVA : FR37932944424 – RCS : SAINT-MANDE 932 944 424 R.C.S. Creteil – Capital : € – Tel : 06 62 28 12 19 – Email : lea@acadyma.fr <http://www.acadyma.fr/>



CV du formateur

SOUSSAN Gabriel

Document actualisé le 03/03/2025

ACADYMA 14 AVENUE DU GENERAL DE GAULLE , 94160 - SAINT-MANDE – Siret : 93294442400013 – Enregistré sous le n°11941295794 auprès du préfet de région : Ile de France – Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État. – Naf : 85.59A – TVA : FR37932944424 – RCS : SAINT-MANDE 932 944 424 R.C.S. Creteil – Capital : € – Tel : 06 62 28 12 19 – Email : lea@acadyma.fr<http://www.acadyma.fr/>



CV du formateur

Ben Ady Rachel-léa

lea@acadyma.fr

06 62 28 12 19

Document actualisé le 03/03/2025

ACADYMA 14 AVENUE DU GENERAL DE GAULLE , 94160 - SAINT-MANDE – Siret : 93294442400013 – Enregistré sous le n°11941295794 auprès du préfet de région : Ile de France – Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État. – Naf : 85.59A – TVA : FR37932944424 – RCS : SAINT-MANDE 932 944 424 R.C.S. Creteil – Capital : € – Tel : 06 62 28 12 19 – Email : lea@acadyma.fr <http://www.acadyma.fr/>



ACCESSIBILITE

En application de l'article 47 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 et du décret n° 2019-768 du 24 juillet 2019 ce document présente la politique de ACADYMA en matière d'accessibilité numérique.

1. RESPONSABLE ACCESSIBILITE NUMERIQUE

Pour veiller continuellement à l'accessibilité des contenus numériques, ACADYMA a nommé un responsable de l'accessibilité numérique.

Celui-ci a pour missions :

- De veiller à la mise en place de processus pour l'accessibilité des contenus numériques ;
- De rendre compte au responsable de la formation des contenus et des services numériques, ainsi que de tout besoin d'amélioration ;
- De s'assurer que la sensibilisation aux exigences de l'accessibilité est encouragée dans l'établissement ;
- D'être l'interlocuteur premier sur tous les sujets d'accessibilité numérique.

2. ACTION DE FORMATION ET DE SENSIBILISATION

Pour répondre au besoin de sensibilisation et de formation des membres de ACADYMA, un plan de formation sera déroulé sur les trois prochaines années. Ces formations seront réalisées selon la méthode la plus appropriée pour répondre aux spécificités de la formation, soit par des dispositifs à distance synchrones ou asynchrones, soit par des dispositifs en présentiel.

3. GUIDE DES BONNES PRATIQUES

Pour que la prise en compte de l'accessibilité dans la fabrication des contenus et la mise en place des services numériques deviennent des éléments de la qualité, chaque pôle intégrera les bonnes pratiques de l'accessibilité adaptées à ses contenus et outils. Cette adaptation sera issue des expériences faites lors de nos formations.

Document actualisé le 03/03/2025



CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Modalités de règlement

Le paiement sera dû en totalité à réception d'une facture émise par l'organisme de formation à destination du bénéficiaire.

Non réalisation de la prestation de formation

En application de l'article L6354-1 du Code du travail, il est convenu entre les signataires de la présente convention, que faute de résiliation totale ou partielle de la prestation de formation, l'organisme prestataire doit rembourser au cocontractant les sommes indûment perçues de ce fait.

Obligations et force majeure

Dans le cadre de ses prestations de formation, « ACADYMA » est tenue à une obligation de moyen et non de résultat vis-à-vis de ses Clients ou de ses Stagiaires. « ACADYMA » ne pourra être tenue responsable à l'égard de ses Clients ou de ses Stagiaires en cas d'inexécution de ses obligations résultant d'un événement fortuit ou de force majeure. Sont ici considérés comme cas fortuit ou de force majeure, outre ceux habituellement reconnus par la jurisprudence : la maladie ou l'accident d'un intervenant ou d'un responsable pédagogique, les grèves ou conflits sociaux externes à « ACADYMA », les désastres naturels, les incendies, l'interruption des télécommunications, de l'approvisionnement en énergie, ou des transports de tout type, ou toute autre circonstance échappant au contrôle raisonnable de « ACADYMA ».

Devis et attestation

Pour chaque action de formation, un devis est adressé en deux exemplaires par « ACADYMA » au Client. Un exemplaire dûment renseigné, daté, tamponné, signé et revêtu de la mention « Bon pour accord » doivent être retourné à « ACADYMA » par e-mail. Le cas échéant une convention particulière peut être établie entre « ACADYMA », l'OPCO ou le Client. À l'issue de la formation, « ACADYMA » remet une attestation de formation au Stagiaire. Dans le cas d'une prise en charge partielle ou totale par un OPCO, « ACADYMA » lui fait parvenir un exemplaire de la feuille d'émargement accompagné de la facture. Une attestation d'assiduité pour chaque Stagiaire peut être fournie au Client, à sa demande.

Dédommagement, réparation ou dédit

En cas de renoncement par le bénéficiaire avant le début du programme de formation

- Dans un délai compris entre 2 semaines et 1 semaine avant le début de la formation : 50% du coût de la formation est dû.

Document actualisé le 03/03/2025



- Dans un délai compris entre 1 semaine et 48 heures avant le début de la formation : 75 % du coût de la formation est dû.
- Dans un délai inférieur à 48 heures avant le début de la formation : 100 % du coût de la formation est dû.

Le coût ne pourra faire l'objet d'une demande de remboursement ou de prise en charge par l'OPCO.

Propriété intellectuelle et copyright

L'ensemble des fiches de présentation, contenus et supports pédagogiques quelle qu'en soit la forme (papier, électronique, numérique, orale...) utilisés par « ACADYMA » pour assurer les formations ou remis aux Stagiaires constituent des œuvres originales et à ce titre sont protégées par la propriété intellectuelle et le copyright. À ce titre, le Client et le Stagiaire s'interdisent d'utiliser, transmettre, reproduire, exploiter ou transformer tout ou partie de ces documents, sans un accord exprès de « ACADYMA ». Cette interdiction porte, en particulier, sur toute utilisation faite par le Client et le Stagiaire en vue de l'organisation ou l'animation de formations.

Descriptif et programme des formations

Les contenus des programmes, tels qu'ils figurent sur les fiches de présentation des formations sont fournis à titre indicatif. L'intervenant ou le responsable pédagogique se réservent le droit de les modifier en fonction de l'actualité, du niveau des participants ou de la dynamique du groupe.

Confidentialité et communication

« ACADYMA », le Client et le Stagiaire s'engagent à garder confidentiels les documents et les informations auxquels ils pourraient avoir accès au cours de la prestation de formation ou à l'occasion des échanges intervenus antérieurement à l'inscription, notamment l'ensemble des éléments figurant dans la proposition transmise par « ACADYMA » au Client. « ACADYMA » s'engage à ne pas communiquer à des tiers autres que les partenaires avec lesquels sont organisées les formations et aux OPCO, les informations transmises par le Client y compris les informations concernant les Stagiaires. Cependant, le Client accepte d'être cité par « ACADYMA » comme client de ses formations. À cet effet, le Client autorise « ACADYMA » à mentionner son nom, son logo ainsi qu'une description objective de la nature des prestations dans ses listes de références et propositions à l'attention de ses prospects et de sa clientèle, entretiens avec des tiers, rapports d'activité, site internet, ainsi qu'en cas de dispositions légales, réglementaires ou comptables l'exigeant.

Protection et accès aux informations à caractère personnel

Le Client s'engage à informer chaque Stagiaire que :

- des données à caractère personnel le concernant sont collectées et traitées aux fins de suivi de la validation de la formation et d'amélioration de l'offre de « ACADYMA »
- conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, le Stagiaire dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification des données à caractère personnel le concernant.

Document actualisé le 03/03/2025



Le Stagiaire pourra exercer ce droit en écrivant à : « ACADYMA » ou par voie électronique à : « ACADYMA ». En particulier, « ACADYMA » conservera les données liées au parcours et à l'évaluation des acquis du Stagiaire, pour une période n'excédant pas la durée nécessaire à l'appréciation de la formation. Enfin, « ACADYMA » s'engage à effacer à l'issue des exercices toute image qui y aurait été prise par tout moyen vidéo lors de travaux pratiques ou de simulations.

Litiges

Si une contestation ou un différend ne peuvent pas être réglés à l'amiable, le Tribunal de CRETEIL sera seul compétent pour régler le litige.

Médiation

« Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation, nous proposons un dispositif de médiation de la consommation. L'entité de médiation retenue est : CM2C – CENTRE DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION DE CONCILIEURS DE JUSTICE. En cas de litige, vous pouvez déposer votre réclamation sur son site : <https://cm2c.net/cm2c@cm2c.net> ou par voie postale en écrivant à CM2C – CENTRE DE MEDIATION DE LA CONSOMMATION DE CONCILIEURS DE JUSTICE – 49 Rue de Ponthieu 75008 Paris.

Document actualisé le 03/03/2025