

BTS NÉGOCIATION DIGITALISATION RELATION CLIENT

GÉNÉRALITÉS

Finalité	<i>Former des techniciens</i> , à la fonction commerciale-vente pouvant contribuer au dynamisme de l'entreprise dans une perspective d'optimisation des ventes et du service à la clientèle.
Public Conditions d'accès	- Titulaire du bac ou d'un titre homologué niveau 4 (anciennement IV) - ou ayant suivi intégralement une classe de Terminale - ou niveau BEP/CAP + 3 années d'expérience professionnelle <i>Vous pouvez accéder à cette formation grâce à un Bac Général, un Bac STMG ou un Bac pro.</i>
Durée	2 années scolaires. 1350 heures de cours 14 heures de cours en moyenne par semaine.
Quelques tâches pouvant être confiées	<u>Fonction de la relation client et négociation vente</u> Cibler et prospector la clientèle, organiser et animer un événement commercial, négocier et accompagner la relation client. <u>Fonction de la relation client à distance et digitalisation</u> Animer la relation client digitale, maîtriser la relation omnicanale, développer la relation client en e-commerce etc. <u>Fonction de la relation client et animation de réseaux</u> Implanter et promouvoir l'offre chez les distributeurs, développer et animer un réseau de partenaires, créer et animer un réseau de vente directe.
Des métiers à exercer	- Collaborateur de dirigeant de PME - Chef de réseau - Prospecteur - Téléprospecteur - Responsable de secteur - Délégué-commercial - Attaché commercial
Enseignement : disciplines et pôles d'activités	- Culture générale et expression - Langue vivante - Culture économique juridique et managériale - Relation client et négociation vente - Relation client à distance et digitalisation - Relation client et animation
Validation	BTS NDRC <i>Diplôme d'Etat de l'enseignement supérieur</i> <i>Examen en mai / Juin</i> <i>Validation globale</i> <i>Validation partielle des épreuves (blocs de compétences) où le candidat obtient une note au moins égale à 10/20</i>
Poursuite	- Licence Pro. (Métiers du commerce international – e-commerce et marketing numérique) ; - Bachelor Marketing - Responsable Marketing et Commercial (<i>Titre RNCP de la FEDE de niveau 6</i>)
Tarif	Fonction de la prise en charge du financeur

PLANNING

PROMOTION 2023-2025

PERIODES	Sept.23 à mi-Juillet 24	mi-Juillet à Août 24	Sept. 2024 à Avril 2025	Mai-Juin 2025	Juillet 2025
CONTENU	Alternance Entreprise / Cours	Suspension des Cours Entreprise	Alternance Entreprise / Cours	Alternance Entreprise / Examen	<i>et jusqu'à fin contrat</i> Entreprise
OBSERVATIONS	Selon emploi du temps des cours.	En accord avec l'entreprise, le salarié pourra profiter pour prendre ses congés.	Selon emploi du temps des cours.	Selon calendrier des épreuves d'examen fixé par le Rectorat.	Salarié à temps plein en entreprise.

ALTERNANCE PROPOSÉE

	LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENREDI	SAMEDI
MATIN						
APRES-MIDI						

Légende : Présence en Entreprise (21h/sem.) Présence en Formation (14h/sem.) LSI ou Entreprise

Conditions générales de vente

Les conditions générales de vente applicables sont celles disponibles et consultables sur le site www.cbsre.fr au jour de la commande.

1. OBJET

Le présent document, ci-après « Conditions Générales de Ventes » (« CGV »), s'applique à toutes les offres de services proposées par CBSRE faisant l'objet d'une commande de la part du Client.

Les Formations concernées s'entendent des Formations présentielles et distancielles accessibles en temps réel proposées aux catalogues et sur le site internet de L'Institut des Amériques "lidame.fr" ainsi que des Formations organisées à la demande du Client pour son compte ou pour le compte d'un groupe fermé de clients (« Formations intra »).

2. DISPONIBILITÉ ET OPPOSABILITÉ DES CGV

Les CGV sont mises à la disposition du Client sur le site internet de Caribbean Business School Relations extérieures « cbsre.fr ». Les CGV sont opposables au Client qui reconnaît, en cochant la case prévue à cet effet, en avoir eu connaissance et les accepter avant de passer commande.

Toute condition contraire et notamment toute condition générale ou particulière opposée par le Client ne peut, sauf acceptation formelle et écrite de CBSRE, prévaloir sur les présentes CGV et ce, quel que soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance. La validation de la commande par sa confirmation vaut adhésion par le Client aux CGV en vigueur au jour de la commande, dont la conservation et la reproduction sont assurées par CBSRE conformément à l'article 1127-2 du Code civil.

Le fait de passer commande implique adhésion entière et sans réserve du Client aux présentes CGV et à leur annexe, le Client se portant fort de leur respect par l'ensemble de ses salariés, préposés et agents.

Le Client reconnaît à cet effet que, préalablement à la signature du bon de commande, il a bénéficié de la part de CBSRE des informations et conseils suffisants, lui permettant de s'assurer de l'adéquation de l'offre de services à ses besoins.

3. MODALITÉS D'INSCRIPTION ET VALIDATION DE LA COMMANDE

La commande est réputée ferme et définitive lorsque le Client envoie la demande d'inscription par :

- Le dépôt de la demande d'inscription à un de nos sites d'accueil ;
- une inscription sur notre Site Internet ;

Pour toute inscription, une confirmation d'inscription est adressée au Client, accompagnée d'une convention de formation. L'accusé ne vaut pas confirmation de la tenue de la Formation. Le Client devra retourner un exemplaire de la convention de formation signée, et le cas échéant, revêtu du cachet de l'entreprise, à CBSRE.

Pour la qualité de la Formation, un nombre minimum et un nombre maximum de participants sont définis pour chaque Formation. CBSRE s'engage à ne pas dépasser le nombre prévu.

Dès confirmation de la tenue de la session, au plus tard 10 jours avant la Formation, le Client recevra une convocation et toutes informations pratiques relatives à sa Formation, dont les horaires exacts et le lieu de la Formation. Le lieu de Formation indiqué sur les supports de communication n'est pas contractuel. En fonction des salles disponibles, CBSRE peut convoquer les participants à une autre adresse dans le même secteur géographique.

Aux dates d'échéance convenues, CBSRE adresse aux personnes indiquées par le Client lors de la commande, la facture de la Formation ainsi qu'à son terme, l'attestation de fin de Formation.

Formations intra

Toute demande intra fait l'objet d'une proposition pédagogique et financière par CBSRE. L'acceptation formelle par le Client de cette proposition commerciale doit parvenir à CBSRE au moins 21 jours ouvrés avant la date de la première Formation. Celle-ci vaut commande définitive et emporte acceptation des CGV, des dates et lieux arrêtés de la Formation.

À l'issue de la Formation, CBSRE adresse au Client : facture, copie de la liste d'émargement et évaluations. Lorsque les émargements ou évaluations sont effectués sur le support du Client, celui-ci s'engage à les communiquer à CBSRE.

CBSRE se réserve toutefois le droit de refuser toute commande pour des motifs légitimes et non discriminatoires.

4. MODALITÉS DE FORMATION

CBSRE est libre d'utiliser les méthodes et outils pédagogiques de son choix. Il est rappelé que la forme et le contenu des outils pédagogiques sont régis par CBSRE selon les règles imposées par nos certifications.

CBSRE peut mettre à disposition du participant des espaces digitaux dédiés dans le cadre des formations inter et intra digitalisées en temps réel.

Les identifiants livrés par voie électronique au bénéficiaire sont personnels et confidentiels et ne peuvent en aucun cas être cédés et/ou partagés avec une autre personne, salariée ou non du Client, ou revendus. CBSRE ne saurait être tenue pour responsable des difficultés de connexion en cas de rupture de l'accès internet ou de rupture de la connexion notamment due : à un cas de force majeure, à des coupures de courant, à des problèmes liés à la version, la mauvaise installation du logiciel, de l'installation WIFI du participant, à des interruptions liées aux prestataires, hébergeurs et fournisseurs d'accès.

Les participants des Formations réalisées dans les locaux de CBSRE sont tenus de respecter le règlement intérieur de CBSRE.

Si la Formation se déroule hors des locaux de CBSRE, les participants sont tenus de respecter le règlement intérieur de l'établissement d'accueil.

CBSRE se réserve le droit :

- d'exclure ou de suspendre sans indemnité à tout moment tout participant dont le comportement serait contraire au règlement intérieur,
- de refuser toute inscription de la part d'un Client pour motif légitime et non discriminatoire, et notamment de refuser toute commande d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

5. TARIF

Formations inter-entreprises

Le prix par participant est indiqué sur chaque fiche de formation. Les tarifs sont également consultables sur le catalogue des formations de l'année en cours.

Les prix de vente sont indiqués en euros HT ou nets de TVA suivant la nature juridique du Client. Le montant total dû par le Client est indiqué sur la confirmation de la commande.

L'inscription est effectuée au nom de la personne physique participante mais le Client de CBSRE est l'organisation contractante figurant sur le bulletin d'inscription et payant le montant de la formation.

Nos tarifs sont forfaitaires. Toute formation ou tout cycle commencé est dû en totalité.

Formations intra entreprise

Toute formation intra entreprise fera préalablement l'objet d'une proposition commerciale et financière par CBSRE.

Sauf accord préalable avec CBSRE, les frais de repas, de déplacement et d'hébergement de l'intervenant, l'impression et la livraison des supports documentaires, la location de salle le cas échéant, seront facturés au Client en sus.

Sauf disposition contraire dans la proposition, un acompte minimum de 30 % du coût total de la formation sera versé par le Client à la commande.

6. ANNULATION/ REMPLACEMENT/ REPORT

Annulation, modification ou report à l'initiative du Client :

- Pour les Formations inter

Formulées par écrit, les conditions d'annulation sont les suivantes : L'annulation d'une Formation présente donne lieu à un remboursement, si elle est reçue au plus tard quinze jours ouvrés avant le début de la Formation.

Toute annulation reçue dans un délai inférieur à quinze jours ouvrés avant le début de la Formation emporte facturation d'un montant de 30 % HT du montant de la Formation.

Toute annulation reçue dans un délai de dix jours ouvrés inclus avant le début de la Formation, emporte facturation d'un montant de 50 % HT du montant de la Formation. Le remplacement de participants est admis au plus tard 1 jour ouvré avant le démarrage de la formation, sans frais, sur communication écrite des noms et coordonnées du remplaçant, sous réserve du respect des prérequis de la Formation.

- Pour les Formations intra

Formulées par écrit, les conditions d'annulation sont les suivantes : Si cette demande parvient à CBSRE, par écrit, au moins 21 jours ouvrés avant la date de la Formation, seuls les frais déjà engagés au titre de la préparation (notamment outils, matériels pédagogiques, impression et livraison des supports documentaires, préparation par le formateur et l'équipe pédagogique, location de salle, déplacement, hébergement) seront facturés au Client.

Si cette demande parvient à CBSRE entre 20 et 10 jours ouvrés avant la date de la Formation, le Client sera facturé de 50% du prix de la Formation, auxquels s'ajoutent les frais déjà engagés au titre de la préparation (indiqués ci-dessus).

Si cette demande parvient à CBSRE moins de 10 jours ouvrés avant la Formation, le Client sera facturé de 100% du prix de la Formation, auxquels s'ajoutent les frais déjà engagés au titre de la préparation.

Le remplacement de participants est admis à tout moment, sans frais, sur communication écrite des noms et coordonnées du remplaçant, sous réserve du respect des prérequis de la Formation.

Annulation, modification ou report à l'initiative de CBSRE

Lorsque le nombre de participants à une Formation est jugé insuffisant pour des raisons pédagogiques, CBSRE se réserve le droit d'annuler cette Formation au plus tard une semaine avant la date prévue. Tous les frais préalablement réglés seront alors entièrement remboursés ou, à la convenance du Client, un avoir sera émis.

CBSRE se réserve le droit de reporter la Formation, de modifier le lieu de son déroulement, le contenu de son programme ou les animateurs, tout en respectant la même qualité pédagogique de la Formation initiale, si des circonstances indépendantes de sa volonté l'y obligent.

7. MODALITÉS DE PAIEMENT

Le règlement de l'intégralité du prix de la formation est à effectuer

- à réception de la facture par le payeur administration, OPCO, entreprise
- au date prévue dans un échéancier au prorata de l'avancée de la formation

Nota : Pour les formations validées par un diplôme ou un titre professionnel le paiement intégral de la formation sera exigé avant l'inscription aux épreuves de certifications

Le règlement devra être effectué par chèque à l'ordre de L'Institut des Amériques. Tout paiement postérieur aux dates d'échéance figurant sur les factures de CBSRE donnera lieu à l'application d'intérêts moratoires définis par la loi et les règlements en vigueur et à une indemnité forfaitaire de frais de recouvrement de 50 €.

Ces sommes sont exigibles sans qu'il soit besoin de mise en demeure.

En cas de paiement effectué par un OPCO, il appartient au bénéficiaire de s'assurer de la bonne fin du paiement par l'organisme concerné. En cas de prise en charge partielle par l'OPCO, la part non prise en charge sera directement facturée au Client. Si l'accord de prise en charge de l'OPCO ne parvient pas à CBSRE au premier jour de la formation, CBSRE se réserve la possibilité de facturer la totalité des frais de formation au Client.

8. CONFIDENTIALITÉ ET PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Le Client ne peut utiliser les propositions, travaux, études et concepts, méthodes et outils de CBSRE que pour les fins stipulées à la commande.

CBSRE détient seule les droits intellectuels afférents aux formations qu'elle dispense ; de sorte que la totalité des supports pédagogiques, quelle qu'en soit la forme (papier, numérique, orale...), utilisés dans le cadre de la commande, demeure sa propriété exclusive.

Le Client s'interdit d'utiliser, de reproduire, directement ou indirectement, en totalité ou en partie, d'adapter, de modifier, de traduire, de représenter, de commercialiser ou de diffuser à des membres de son personnel non participants aux formations de CBSRE ou à des tiers, les supports de cours ou autres ressources pédagogiques mis à sa disposition sans l'autorisation expresse et écrite de CBSRE ou de ses ayants droit.

Les parties s'engagent à garder confidentiels les informations et documents de nature économique, technique ou commerciale concernant l'autre partie, auxquels elles pourraient avoir accès au cours de l'exécution du contrat.

Le Client s'engage à ne pas faire directement ou indirectement de la concurrence à l'Organisation

de Formation en cédant ou en communiquant tout ou partie de la documentation à un concurrent de l'Organisation de Formation. CBSRE se réserve le droit de poursuivre toute personne qui contreviendrait à cette clause.

9. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Conformément à la réglementation européenne (RGPD) et française en vigueur, CBSRE, en sa qualité de responsable de traitement, s'engage à traiter avec la plus grande attention les données à caractère personnel de ses Clients.

CBSRE respecte tout un ensemble de devoirs et octroie à ses Clients tout un ensemble de droits relatifs à leurs données à caractère personnel.

10. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

La nullité d'une clause des CGV n'entraîne pas la nullité des CGV.

L'application temporaire d'une ou plusieurs clauses des CGV par CBSRE ne saurait valoir renonciation de sa part aux autres clauses des CGV qui continuent à produire leurs effets.

De même, le fait que CBSRE ne se prévale pas à un moment donné de l'une des présentes clauses des CGV ne peut être interprété comme valant renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

CBSRE est autorisé à sous-traiter pour partie ou totalement l'exécution des prestations objets du présent contrat. Toutes les obligations du Client qui en découlent ne valent qu'à l'égard de CBSRE, laquelle demeure responsable à l'égard du Client de toutes les obligations résultant du présent contrat.

CBSRE est autorisé à utiliser la dénomination sociale, le nom commercial et/ou les marques du Client, et le cas échéant du groupe dont il fait partie, comme référence commerciale sur tout support ou à toute occasion dans un but marketing et/ou publicitaire sans autorisation préalable du Client.

11. LITIGES ET MÉDIATION

Droit applicable

Les présentes CGV sont soumises à la loi française.

Réclamation préalable

En cas de différend relatif à une formation, le Client s'engage à s'adresser en premier lieu au service de CBSRE du lundi au vendredi sauf jour férié ou chômé au heures d'ouverture ou par courrier électronique (lidame.fr) ou postal à CARIBBEAN BUSINESS SCHOOL RELATIONS EXTERIEURES Route de la rocade Grand-Camp 97139 Abymes

En cas de litige, les Parties feront leurs meilleurs efforts pour parvenir à un accord amiable. Cette phase de tentative de résolution amiable constitue un préalable à toute action contentieuse.

À défaut d'accord amiable dans un délai de deux mois à compter de l'envoi de la première réclamation, par tout moyen permettant d'en déterminer la date, la Partie à l'initiative de la réclamation pourra saisir :

Juridiction compétentes de la circonscription judiciaire de pointe A Pitre, nonobstant pluralité de défendeurs et appel en garantie, sans que les clauses attributives de juridiction pouvant exister sur les documents des acheteurs puissent mettre obstacle à l'application de la présente clause.



Centre de formation enregistré sous le n° 96 97 30495 97 ♦ OF-CFA : UAI n° 9730532R

► Imm Agora Route de la rocade Grand-Camp 97139 Abymes Tél. 0590 930 603 / 0690 915 777
Siren : 482 203 015 00011 NAF : 8542Z ♦ www.cbsre.fr ♦ contact@cbsre.fr ♦ lida@cbsre.fr

L'INSTITUT
des
AMÉRIQUES