



BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

Diplôme d'Etat

Le technicien supérieur en Négociation et Digitalisation de la Relation Client est à l'interface entre l'entreprise et son marché.

Face aux modifications du comportement des consommateurs et à la dématérialisation des échanges, la relation client constitue un facteur clé de différenciation. Le commercial doit donc posséder une véritable culture numérique, inscrire son activité dans une logique de réseau et gérer la relation commerciale dans sa globalité, depuis la prospection jusqu'à la fidélisation. Commercial généraliste, il doit être capable d'exercer dans tout secteur d'activité, tout type d'organisation et avec tout type de clientèle et est un expert de la relation client sous toutes ses formes.

DURÉE ET RYTHME / 2 ANS

FORMATION EN ALTERNANCE

3 jours par semaine en entreprise et 2 jours par semaine à l'école

FORMATION INITIALE

À temps plein avec périodes de stage en entreprise

VOS MODALITÉS D'ADMISSION

Pré-requis :

Être titulaire d'un diplôme ou titre de niveau 4 (BAC ou équivalent)

Modalités d'accès :

Tests en ligne et entretien individuel

VOTRE PÉRIODE EN ENTREPRISE

La formation théorique est complétée par des périodes en entreprise, sous la forme d'un contrat d'apprentissage, de professionnalisation ou de stages de formation initiale (16 semaines au minimum) qui permettent de mettre en application les capacités acquises en cours et de les confronter à la réalité du terrain. Le candidat doit élaborer des dossiers à partir de ces expériences afin de les présenter devant les jurys de BTS.

MOYENS TECHNIQUES ET PÉDAGOGIQUES

- Salles équipées en matériel vidéo et informatique
- Formateurs issus du monde professionnel avec une forte expérience d'animation pédagogique
- Accès à nos plates-formes pédagogiques

SUIVI ET ÉVALUATION DE VOTRE FORMATION

- Évaluation tout au long de la formation et entraînement aux épreuves de l'examen
- Suivi de la présence en formation par feuilles d'émargement
- Validation par la présentation à l'examen d'État
- Taux de réussite session 2023 : 72 %





Programme et validation de la formation

COMPÉTENCES - ENSEIGNEMENTS TECHNIQUES ET PROFESSIONNELS

Relation client et négociation-vente

Développement de la clientèle. Négociation, vente et valorisation de la relation client. Animation de la relation client. Veille et expertise commerciale.

Relation client à distance et digitalisation

Vente à distance et accompagnement du client. Gestion de la e-relation et de la vente en e-commerce. Développement et animation de la relation en e-commerce.

Relation client et animation de réseaux

Contribution à l'implantation et la promotion de l'offre aux distributeurs. Animation de réseaux de partenaires. Création et animation d'un réseau de vente directe.

Ateliers professionnels

Savoirs associés

- Marketing
- Communication
- Négociation
- Management
- Gestion commerciale
- Statistiques
- Savoirs technologiques/web
- Culture digitale
- Savoirs juridiques
- Savoirs rédactionnels

ENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

Culture générale et expression

L'objectif est de rendre les étudiants aptes à une communication efficace dans la vie courante et dans la vie professionnelle à tous les niveaux : relations dans l'entreprise et à l'extérieur, relations avec la clientèle ou la hiérarchie. Le but est aussi d'améliorer l'expression écrite et orale, de façon à rendre les candidats capables de rédiger rapports et notes de synthèse, et de faire des exposés sur des sujets d'actualité.

Langue vivante étrangère

Compréhension écrite de documents en lien avec le domaine professionnel. Compréhension orale. Expression orale en continu ou en interaction. Évaluation du niveau B2 des activités langagières à l'oral.

Culture économique, juridique et managériale

L'intégration de l'entreprise dans son environnement. La régulation de l'activité économique. L'organisation de l'activité de l'entreprise. L'impact du numérique sur la vie de l'entreprise. Les mutations du travail. Les choix stratégiques de l'entreprise.

ÉPREUVES	FORME	DURÉE	COEFF.
Culture générale et expression	Écrite	3h	3
Communication en langue vivante étrangère 1	Orale	30 min + 30 min	3
Culture économique, juridique et managériale	Écrite	4h	3
Relation client et négociation-vente	Orale	40 min + 40 min	5
Relation client à distance et digitalisation	Écrite et pratique	3h + 40 min	4
Relation client et animation de réseaux	Orale	30 min	3
Communication en langue vivante étrangère 2 (facultative)	Orale	20 min + 20 min	

N.B. Ce diplôme est également accessible par la voie de la VAE.

NOTE :