

**BTS**

**NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT**

**NIVEAU 5**

**CODE DIPLÔME 32031212- CODE RNCP 34030**

**OBJECTIFS DE LA FORMATION**



Le titulaire de ce BTS sera capable de mener une relation commerciale en direct mais aussi via toutes les approches commerciales à distance (ventes en ligne, réseaux sociaux, forums, blogs).

**CONDITIONS D'ACCÈS**



- Apprenti(e).
- Salarié(e).
- Individuel(le).
- Demandeur(euse) d'emploi.



**MODALITÉS D'ENTRÉE DANS L'ACTION DE FORMATION**

- Contrat d'apprentissage jusqu'à 29 ans révolus.
- Pas de limite d'âge pour les personnes en situation de handicap.
- Contrat de professionnalisation.
- CPF.
- Autres dispositifs : Nous consulter.



**MODALITÉS D'INSCRIPTION**

Apprentissage : Dans la limite des places disponibles, tout candidat ayant signé un contrat en alternance sera intégré immédiatement dans un programme de formation.

Autre : Entretien avec un conseiller de formation pour l'élaboration du parcours de formation. Réponse dans les trente jours qui suivent.

Rentrée des premières années fin septembre.

25

**EFFECTIF**



**PRÉREQUIS**

Bac Pro, Bac général, Bac technologique.

**DURÉE**



- En 2 ans : 1360 heures.
- Réduction de la durée de formation possible selon public éligible.
- Autres situations : nous consulter.



**ALTERNANCE**

2 jours par semaine en organisme de formation / 3 jours en entreprise.

**FINANCEMENT DE LA FORMATION**



Gratuit pour les apprentis.

Prix indicatif : 8500 €/an, prise en charge par l'OPCO de référence.

Autres : nous consulter.



**ACCESSIBILITÉ PERSONNE HANDICAPÉE**

Pour toute question relative à l'accueil de personne en situation de handicap, contacter la référente handicap de la Cité des Formations : [delphine.lucas@citeformations.com](mailto:delphine.lucas@citeformations.com)

**PROGRAMME DE FORMATION**

700h 660h

**ENSEIGNEMENTS PROFESSIONNELS**

|  |     |     |
|--|-----|-----|
| Relation client et animation de réseaux      | 110 | 100 |
| Relation client à distance et digitalisation | 110 | 100 |
| Relation client et négociation-vente         | 120 | 110 |
| Culture économique, juridique et managériale | 110 | 100 |
| Elaboration des fiches                       | 10  | 50  |
| Ateliers de professionnalisation             | 100 | 60  |

**ENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX**

|                                |    |    |
|--------------------------------|----|----|
| Expression et culture générale | 60 | 60 |
| Anglais                        | 60 | 60 |
| Suivi Collectif                | 20 | 20 |

**COMPÉTENCES À ACQUÉRIR**



- Cibler et prospecter la clientèle.
- Négocier et accompagner la relation client.
- Animer la relation client digitale.

- Organiser et animer un évènement commercial.
- Exploiter et mutualiser l'information Commerciale
- Maîtriser la relation omnicanale.

- Développer la relation client en e-commerce.
- Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs.
- Développer et animer un réseau de partenaires.
- Créer et animer un réseau de vente directe

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES



- Cours ; exposés magistraux, jeux de rôle.
- Mise en situation, études de cas.
- Groupes complets et demi-groupes.
- Présentiel.
- Accompagnement personnalisé du parcours.

### MODALITÉS D'ÉVALUATIONS



- Devoirs surveillés, examens blancs, oraux.

### MODALITÉS DE CERTIFICATION



- Épreuves certificatives ponctuelles en mai et juin, organisées par l'Education Nationale.

### POURSUITE D'ÉTUDE

Licence professionnelle, école de commerce  
Chargé(e) de clientèle, commercial(e) sédentaire, animateur des ventes, commercial(e) 3.0, conseiller(e) clientèle à distance

### DÉBOUCHÉS PROFESSIONNELS

Toute organisation proposant des biens ou des prestations de service quelle que soit sa taille dès lors qu'elle met en oeuvre une démarche commerciale de type : assurances, agences immobilières, entreprises de distribution spécialisées, grande distribution, e-commerce, télécommunications, service de produits industriels, banques



|   |         |
|---|---------|
| Taux d'obtention 2020 (reçus/présentés)           | 87,5 %  |
| Taux d'obtention moyen sur les 3 dernières années | 70 %    |
| Taux d'interruption en cours de formation (2020)  | 14 %    |
| Taux de poursuite d'étude                         | 54 %    |
| Taux d'insertion professionnelle                  | 81,82 % |

### VALEURS AJOUTÉES DE L'ÉTABLISSEMENT

Individualisation du parcours: formations modularisées, positionnement, accompagnement individualisé, sécurisation des parcours, médiation, aide à la recherche d'entreprise.

Expertise de l'apprentissage, connaissance du milieu professionnel, relations étroites avec les maîtres d'apprentissage.

Expertise de l'accompagnement des publics fragilisés.

Centre de formation à dimension européenne, possibilité de stages à l'étranger.

Plateaux techniques modernes, actualisés.

Forte utilisation du numérique.

|   |       |
|---|-------|
| Taux de satisfaction des stagiaires           | 100 % |
| Taux de retour global enquête de satisfaction | 72 %  |

### CONTACTS

|           |                                      |
|-----------|--------------------------------------|
| Téléphone | 02.47.88.51.00.                      |
| Mail      | contact@citeformations.com           |
| Site      | https://www.cite-formations-tours.fr |

Maj. : 16/06/2021