

Vous souhaitez intégrer le

# BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client

Devenez expert·e en relation client et développement commercial, en face-à-face et à distance.

Niveau 5 (BAC+2)

Code RNCP38368

BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client, certification délivrée par le Ministère de l'Éducation Nationale de Niveau 5, code NSF 312. Code RNCP38368 | Enregistré au RNCP par décision de France Compétences en date du 11 décembre 2023. Diplôme accessible en VAE. Validation par bloc de compétences possible.

## Lieux de formation

Poitiers · La Rochelle

## Chiffres clés Données 2025

Taux de réussite 89%

## Formules

### Alternance

24 mois · 1 350 heures de formation en contrat d'apprentissage

*Contrat de professionnalisation : 1100 heures maximum*

Rythme : 1 semaine CFA / 1 semaine entreprise

ou 2 jours CFA / 3 jours entreprise

Frais de formation pris en charge par l'OPCO de l'entreprise conformément à la grille France Compétences

## Admission

Étude du dossier, des bulletins et du parcours.

Entretien de motivation.

## Qualités requises

Capacités relationnelles

Sens commercial

Prise d'initiative

Bonne expression écrite et orale

## Prérequis

Être titulaire d'un BAC

ou d'une certification de niveau 4

## Objectifs de la formation

- Maîtriser les techniques commerciales
- Prendre en charge la relation client
- Gérer les multiples points de contact pour assurer une proximité avec ses clients
- Intégrer la digitalisation dans ses activités commerciales
- Organiser et animer un événement commercial

## Métiers visés

- Commercial·e
- Conseiller·ère de clientèle
- Vendeur·se
- Animateur·rise commercial·e
- Animateur·rice des ventes
- Animateur·rice réseau

En entreprise ou structure proposant des biens ou des prestations de service.

## Poursuite d'études

- Chargé de Marketing Digital et E-Commerce (Niv. 6)
- Responsable du Développement Commercial (Niv. 6)
- Conseiller Financier (Niv. 6)
- Responsable de Projets Immobiliers (Niv. 6)

## Accessibilité PSH

Pour les apprenants·es en situation de handicap, l'aménagement et l'accessibilité du parcours de formation seront étudiés de manière individuelle avec le référent handicap.



## Blocs de compétences

## Programme

### Culture générale et expression

- Expression orale à partir d'une source
- Argumentation écrite
- Réalisation de traces écrites efficaces
- Compréhension, analyse de textes
- Étude de la langue française
- Étude de références pour enrichir la réflexion personnelle

### Anglais

- Expression et interaction orale

### 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 l'activité de l'entreprise
- Les mutations du travail
- Les choix stratégiques de l'entreprise

### Relation client et négociation vente

- Prospection et négociation : techniques, préparation et conduite d'entretiens
- Relation client : suivi de la relation
- Evénements commerciaux : organisation et évaluation de l'impact
- Information commerciale : analyse des données clients

### Relation client à distance et digitalisation

- Relation omnicanale : les différents canaux de communication, cohérence des messages
- Animation digitale : contenus sur les réseaux sociaux, gestion de communauté
- E-commerce : boutique en ligne de la mise en place à l'analyse des performances

### Relation client et animation de réseaux

- Implantation de l'offre : stratégie de distribution, négociation avec les distributeurs
- Développement de réseaux : partenaires
- Animation de réseaux : organisation d'événements, motivation des équipes de vente

## Méthodes pédagogiques

- Méthodes actives avec intervenants-es issus-es du monde de l'entreprise, titulaires de connaissances et compétences réelles du métier visé
- Cours organisés autour d'échanges, de partages et de retours d'expérience
- Travail en mode projet
- Individualisation des parcours : outils pédagogiques innovants, accompagnement personnalisé, suivi en entreprise

## Modalités d'évaluation

- E1 - Culture générale et expression (Coef 3) - Écrite - 3h
- E2 - Compréhension de l'écrit et expression écrite (Coef 3) - Orale - 20min
- E3 - Culture économique, juridique et managériale (Coef 3) - Écrite - 4h
- E4 - Relation client et négociation vente (Coef 5) - Orale - 40min
- E5 - Relation client à distance et digitalisation (Coef 4)
  - E5-A - Écrite - 3h
  - E5-B - Pratique - 40min
- E6 - Relation client et animation de réseaux (Coef 3) - Orale - 30min